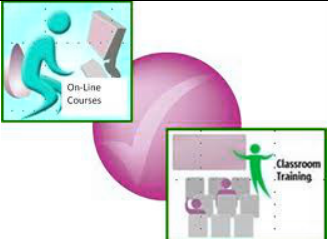


	Curs : Managementul Serviciilor
	Descriere ocupatie : Sectorul serviciilor se afla intr-o continua schimbare si diversificare, motiv pentru care si abordarile teoretice sunt diferite si controversate. Tipologia diversa ingreuneaza stabilirea si aplicarea unor norme unitare pentru servicii, pe de o parte, iar pe de alta parte exista si caracterul „difuz” al serviciilor, care face ca servicii diferite, sa nu poata fi tratate distinct pentru ca sunt asociate foarte strans, iar altele sunt asociate unor produse care sunt comercializate la nivel national sau international, astfel ca serviciul nu poate fi separat sau evidentiata din punct de vedere statistic. In economia mondiala contemporana serviciile capata un rol distinct, de motor principal si de sustinere prin crearea de venituri substantiale pentru natiunile lumii. Rolul deosebit al serviciilor pentru productia materiala se exercita in prezent nu numai prin intermediul serviciilor numite „productive” (care sunt legate direct de productia fizica: comercializarea bunurilor, serviciile de transport si comunicatii utilizate in producerea de bunuri) , ci si prin servicii „nemateriale” de sustinere indirecta a productiei (de pilda asigurarile, serviciile bancare, transportul de persoane etc.). De asemenea, activitati ca educatia, instruirea, formarea profesionala, ocrotirea sanatatii conditioneaza actul productiv social iar cercetarea stiintifica se integreaza acestuia. Economia imateriala necesita mult efort pentru a atrage si a pastra clientii, dar si pentru a oferi servicii de calitate inalta, la standarde asteptate. Referirile din curs sunt atat la companii al căror obiect de activitate sunt serviciile per se, cat si la cele al caror avantaj competitiv consta in calitatea serviciilor oferite consumatorilor.
	Scop si obiectivul cursului : Insusirea cunostintelor si dobandirea abilitatilor in domeniul serviciilor si a managementului serviciilor, in vederea eficientizarii activitatii manageriale la nivelul unitatilor prestatoare de servicii .
	Grup Tinta : ➤ Potentiali intreprinzatori ➤ Administratori de firme ➤ Manageri ➤ Manageri de proiect ➤ Consultanti

	Competente dobandite : Sa inteleaga conceptele specifice prestarii serviciilor Să raspunda eficient la toate provocarile afacerilor moderne obtinand avantajul competitiv al intreprinderii
	Tematica : ➤ Serviciile si economia bazata pe cunoastere ➤ Strategii pentru furnizarea serviciilor ➤ Inovarea serviciilor ➤ Managementul capacitatii sistemului prestator si a cererii de servicii ➤ Managementul mediului fizic al firmelor de servicii ➤ Proiectarea sistemelor furnizoare de servicii ➤ Configurarea si amplasarea sistemelor furnizoare de servicii ➤ Calitatea serviciilor ➤ Marketingul serviciilor ➤ Managementul relatiilor din lantul furnizor
	Studii si /sau calificari : Studii Superioare (Diploma de Licenta sau Adeverinta)
	Tip Curs : Perfectionare
	Durata : Varianta 1 in Clasa : 40 de ore (5 zile) Varianta 2 Blended Learning : 6 saptamani Varianta 3 E-Learning : 5 saptamani
	Desfasurare : Varianta 1 in Clasa : 16 ore Pregatire teoretica : Consta in parcurgerea si rezolvarea de exercitii conform programei de curs 24 ore Pregatire practica : Consta in elaborarea unui Studiu de Caz, sub indrumarea formatorilor, in timpul cursului si care va constitui proba practica (proiectul) pentru examinarea finala Varianta 2 Blended Learning : 5 saptamani in format Elearning + parcurgerea unei pregatiri intensive + examenul conform procedurii ANC

	Varianta 3 E-Learning : 5 saptamani pe platforma online : saptamanal cursantul va avea posibilitatea de a parcurge in ritm propriu modulul teoretic + test saptamanal online + tema saptamanala La final se va sustine examenul final : testul final online + proiectul realizat pe parcursul celor 5 saptamani Cursantii care promoveaza examenul final vor obtine Diploma de Absolvire din partea ID CONSULTING
	Pret : Varianta 1 in Clasa : 750 lei Costul cursului include : Mapa de curs, Suportul de curs in format electronic si pe hartie, Certificatul de Absolvire si Suplimentul descriptiv, Diploma de Absolvire din partea ID CONSULTING, Materiale informative, Taxa de examinare si Pauzele de cafea . Varianta 2 Blended Learning : 400 lei + 250 lei (taxa examinare) Costul cursului include : Mapa de curs, Suportul de curs in format electronic, Certificatul de Absolvire si Suplimentul descriptiv, Diploma de Absolvire din partea ID CONSULTING, Materiale informative, Taxa de examinare si Pauzele de cafea . Varianta 3 E-Learning : 400 lei Costul cursului include : Suportul de curs in format electronic, Diploma de Absolvire din partea ID CONSULTING si Materiale informative .
	Plata : Contravaloarea cursului va fi achitată integral în Contul IBAN : RO82RZBR0000060016535574 deschis la Raiffeisen Bank SA , Agenția Independenței Iasi , copia ordinului de plată prin care s-a achitat taxa de curs va fi trimisa pe adresa de e-mail : office@idconsulting.ro
	Inscriere : Inscrierea participantilor se poate face : - In limita locurilor disponibile, in ordinea primirii documentelor necesare inscrierii - Cel tarziu cu 7 zile inainte de data anuntata pentru inceperea cursurilor Pentru Varianta 1 in Clasa si Varianta 2 Blended Learning : Inscrierea se va face in limita locurilor disponibile (minim 15 participanti – maxim 28) prin primirea de catre organizatori a Formularului de inscriere completat Acte Necesare Inscrierii : - Copie dupa actul de identitate (C.I.sau B.I.) - Copie dupa certificatul de nastere - Copie dupa certificatul de casatorie (in cazul schimbarii numelui) - Copie dupa diploma de licenta - Adeverinta medicala (in original cu mentiunea "clinic sanatos" sau "apt inscriere curs ...")

	Pentru Varianta 3 E-Learning : Acte Necesare Inscrierii : - Copie dupa actul de identitate (C.I.sau B.I.) - Copie dupa certificatul de nastere - Copie dupa certificatul de casatorie (in cazul schimbarii numelui) - Copie dupa diploma de licenta
	Detalii Suplimentare : Varianta 1 si Varianta 2 : - Grupa minima 15 persoane maxim 28 persoane - Examenul de absolvire (si Pregatirea suplimentara) se va sustine la sediul ID CONSULTING (sau intr-o locatie mentionata in prealabil) si va consta intr-o proba teoretica (test grila) si una practica (proiect – Studiu de Caz) - Prin promovarea examenului de absolvire se obține Certificat de Absolvire ANC impreuna cu Suplimentul descriptiv. Pentru orice alte detalii legate de curs va rugam : Urmariti informatiile de pe site-ul ID CONSULTING Contactati-ne pe de e-mail : office@idconsulting.ro sau la telefon : 0736924359, 0748763228