

Fișa unității de curs

Managementul unităților estetologice

Catedra responsabilă	Servicii Publice
Treapta de studii	Studii superioare de licență, ciclul I
Programul de studiu	Servicii publice
Tipul unității de curs	Discipline fundamentale, obligatorie
Credite ECTS	5
Numărul orelor de contact / Numărul total de ore	50/150
Forma de evaluare	Examen
Anul de studiu / semestrul	Anul I, semestrul II
Limba de predare	Română, rusă

Conținutul succint al cursului:

Conceptul de întreprindere mică. Caracteristici și rol economic
Specificul întreprinderilor mici din domeniul serviciilor de frumusețe
Tipologia și structura saloanelor de frumusețe.
Funcțiile managementului în salonul de frumusețe
Planificarea și organizarea activității salonului
Organizarea resurselor umane și leadershipul în saloanele de frumusețe
Marketingul și fidelizarea clienților în saloanele de frumusețe
Managementul financiar și performanța economică a saloanelor de frumusețe
Managementul calității și inovației în saloanele de frumusețe
Probleme și perspective ale întreprinderilor mici în Republica Moldova

Finalități de studiu:

- Elaborează și respectă proceduri interne ale salonului (programări, igienă, confidențialitate, comportament profesional), demonstrând punctualitatea și responsabilitate față de cliență și echipă
- Organizarea activității de lucru în echipa salonului optimizând fluxul clienților și resurselor
- Aplică norme de etică în relația cu clientul (informare corectă, protecția datelor, transparența în prețuri) precum și în relația cu personalul (evaluări corecte, motivare, comunicare)
- Analizează situația salonului (costuri, cerere, concurență, satisfacția clienților) și propune soluții manageriale: diversificarea serviciilor, optimizarea cheltuielilor, strategii de marketing, îmbunătățirea calității serviciilor

Bibliografie:

1. Balan, I., Pestușco, N. Managementul resurselor umane: Note de curs, ULIM, Chișinău: „Print-Caro” S.R.L., 2022, 84 p. 3,0 c.a. ISBN 978-9975-164-18-4.
2. Balan, I., Zbanca, A., Urîtu, V. Managementul proiectelor: ghid practico-aplicativ. Chișinău: Print-Caro, 2024, 51 p. 2,0 c.a. ISBN 978-9975-180-79-5.
3. Burduș, E. Tratat de management. București. 2020.
4. Cebotari, N. Antreprenoriat și management în servicii., Chișinău 2020.
5. Iachim, A., Balan, I. Managementul strategic și strategia firmei (note de curs), ULIM, Chișinău: „Print-Caro” S.R.L., 2021, 88 p. 3,6 c.a. ISBN 978-9975-56-961-3.
6. Ionescu, M. Marketingul serviciilor modern. Iași, 2019.
7. Nicolescu, O. Managementul întreprinderilor mici și mijlocii. București. 2018. Verboncu, I. Fundamentele managementului modern. București. 2020.
8. Pestușco, N., Balan, I. Managementul inovațiilor și dezvoltarea de noi produse: Note de curs, ULIM, Chișinău: „Print-Caro” S.R.L., 2022, 44 p. 1,5 c.a. ISBN 978-9975-164-12-2.
9. Roșca, P., Balan, I. Economia întreprinderii: Manual. Chișinău: Print-Caro, 2024, 314 p. 15,0 c.a. ISBN 978-9975-180-71-9.
10. Țurcanu, A. Managementul resurselor umane în întreprinderile mici. Iași. 2021.
11. Благоразумная, О., Балан, И. Основы менеджмента: курс лекций. Кишинэу: Print-Caro, 2024. 56 с. 2,5 c.a. ISBN 978-9975-180-53-5.
12. Рошка, П., Балан, И. Экономика предприятия: Учебник. Кишинэу: Print-Caro, 2024. 339 с. 16,0 c.a. ISBN 978-9975-180-72-6.