

CUPRINS

Capitolul 1. CONCEPTE FUNDAMENTALE UTILIZATE ÎN MANAGEMENTUL SERVICIILOR	
1.1 Premise generale și categorii de concepte utilizate în managementul serviciilor	11
1.2 Practica actului managerial în organizațiile prestatoare de servicii.....	21
1.2.1 Considerații privind schimbarea organizațiilor prestatoare de servicii.....	21
1.2.2 Sarcini, reguli, roluri și aptitudini pe care trebuie să le îndeplinească un manager	28
1.2.3 Particularități ale funcțiilor managementului în sectorul serviciilor	38
1.3 Principii și metode utilizate în managementul serviciilor	45
Bibliografie	50
Capitolul 2. SISTEMUL SERVICIILOR DIN ECONOMIA NAȚIONALĂ	
2.1 Conceptul de sistem și caracteristicile generale ale acestuia.....	51
2.2 Noțiunea de serviciu și principalele cerințe pe care trebuie să le îndeplinească un serviciu.....	55
2.3 Factori de apariție și diversificare a serviciilor.....	63
2.4 Caracteristicile principale ale serviciilor	66
2.5 Tipologia serviciilor	69
Bibliografie	79
Capitolul 3. COMPORTAMENTUL ORGANIZAȚIILOR PRESTATOARE DE SERVICII ȘI AL BENEFICIARILOR ACESTORA	
3.1 Comportamentul organizațiilor prestatoare de servicii.....	81
3.1.1 Viziunea organizațiilor prestatoare de servicii	81
3.1.2 Vocația organizațiilor prestatoare de servicii	86
3.1.3 Învățarea organizațională.....	90
3.1.4 Cultura organizațională.....	93
3.2 Comportamentul beneficiarilor de servicii	99
3.2.1 Factori de influență a comportamentului beneficiarilor de servicii.....	99
3.2.2 Metode de cercetare a comportamentului beneficiarilor de servicii.....	104
Bibliografie	109

Capitolul 4. STRATEGIA ORGANIZAȚIILOR PRESTATOARE DE SERVICII

4.1 Delimitări conceptuale privind strategia organizațiilor prestatoare de servicii	111
4.1.1 Abordări în definirea strategiei organizațiilor prestatoare de servicii.....	111
4.1.2 Definirea componentelor strategiei organizațiilor prestatoare de servicii.....	115
4.2 Elaborarea strategiei organizațiilor prestatoare de servicii.....	122
4.2.1 Modele de formulare a strategiei organizațiilor prestatoare de servicii.....	122
4.2.2 Particularități ale elaborării strategiei organizațiilor prestatoare de servicii.....	127
4.3 Tendințe privind strategia și managementul strategic al organizațiilor prestatoare de servicii.....	135
Bibliografie	139

Capitolul 5. PROCESUL DE PRODUCȚIE ÎN ORGANIZAȚIILE PRESTATOARE DE SERVICII

5.1 Amplasarea punctelor de servire	141
5.1.1 Noțiuni generale privind proiectarea serviciilor	141
5.1.2 Metode de stabilire a amplasării punctelor de servire	149
5.1.3 Metode de determinare a ariei de servire.....	155
5.2 Dimensionarea punctelor de servire	157
5.3 Capacitatea de servire.....	166
5.3.1 Considerații generale privind capacitatea de servire	166
5.3.2 Particularități în calculul capacității de servire.....	168
5.4 Condițiile de muncă.....	178
Bibliografie	184

Capitolul 6. COSTURILE ȘI TARIFELE SERVICIILOR

6.1 Costurile serviciilor	185
6.1.1 Metode de calculație a costului serviciilor fizice.....	186
6.1.2 Actualizarea costurilor serviciilor.....	195
6.1.3 Modalități de reducere a costurilor serviciilor.....	196
6.2 Tariful serviciilor.....	203
6.2.1 Factori de influență a tarifului serviciilor	203
6.2.2 Modele de stabilire a prețului serviciilor	206
Bibliografie	210

Capitolul 7. SERVICIILE PUBLICE, SUBSISTEM AL SECTORULUI TERȚIAR

7.1	Noțiunea de serviciu public	211
7.2	Principii și reguli de organizare și funcționare a serviciilor publice	214
7.2.1	Principii de organizare și funcționare a serviciilor publice	214
7.2.2	Reguli de organizare și funcționare a serviciilor publice.....	216
7.3	Statul – principal furnizor de servicii publice	217
7.4	Parteneriatul public-privat	223
7.4.1	Definirea conceptului de parteneriat public-privat	223
7.4.2	Trăsăturile parteneriatului public-privat	225
7.4.3	Principii care guvernează parteneriatul public-privat	227
7.4.4	Tipuri de parteneriate public-private	228
7.4.5	Implicații financiare și economice ale parteneriatelor public-private.....	232
	Bibliografie	240

Capitolul 8. MANAGEMENTUL SERVICIILOR DE ASIGURARE

8.1	Considerații generale privind serviciile de asigurare.....	243
8.2	Organizarea serviciilor de asigurare	252
8.2.1	Tipuri de organizații prestatoare de servicii de asigurare	252
8.2.2	Particularități ale organizării procesuale a serviciilor de asigurare.....	255
8.2.3	Structura organizatorică a companiilor prestatoare de servicii de asigurare.....	262
8.3	Indicatori de performanță specifici serviciilor de asigurare	270
8.4	Asigurările sociale	276
8.4.1	Considerații generale privind asigurările sociale.....	276
8.4.2	Asigurări sociale de pensii.....	277
8.4.3	Asigurări de șomaj.....	282
8.4.4	Asigurări de sănătate.....	284
	Bibliografie	287

Capitolul 9. MANAGEMENTUL SERVICIILOR BANCARE

9.1	Diversitatea și complexitatea serviciilor bancare	289
9.2	Tendențe în serviciile bancare cu orizont 2015.....	292
9.3	Activitatea de creditare.....	298
9.3.1	Considerații generale privind relația de credit.....	298
9.3.2	Dezvoltarea activității de creditare	302
9.4	Riscul serviciilor bancare	306
9.4.1	Tipologia riscurilor bancare.....	307

9.4.2	Tendințe în gestionarea riscului de credit.....	312
	Bibliografie	321
Capitolul 10. MANAGEMENTUL SERVICIILOR MEDICALE		
10.1	Noțiuni generale privind serviciile medicale	323
10.2	Realități și tendințe ale managementului serviciilor medicale.....	326
10.3	Spitalul – furnizor principal de servicii medicale	328
10.3.1	Organizarea și funcționarea spitalelor.....	329
10.3.2	Managementul spitalelor și performanța acestuia	331
10.3.3	Finanțarea spitalelor	340
	Bibliografie	357
Capitolul 11. PERFORMANȚA SERVICIILOR		
11.1	Forme de exprimare a performanței în sectorul serviciilor	359
11.1.1	Conținutul și particularitățile eficienței în domeniul serviciilor	360
11.1.2	Indicatori de apreciere a performanței serviciilor	362
11.2	Productivitatea muncii – componentă a eficienței serviciilor	374
11.2.1	Conceptul de productivitate a serviciilor	374
11.2.2	Căi de creștere a productivității serviciilor	381
11.3	Eficiența socială a serviciilor	389
11.3.1	Evaluarea eficienței sociale a serviciilor.....	389
11.3.2	Modalități de creștere a eficienței sociale a serviciilor	391
	Bibliografie	395
Capitolul 12. CALITATEA SERVICIILOR		
12.1	Calitatea și managementul calității serviciilor	397
12.1.1	Noțiuni generale. Caracteristici de calitate	397
12.1.2	Managementul calității serviciilor.....	407
12.2	Aprecierea calității serviciilor.....	416
12.2.1	Indicatori de apreciere a calității serviciilor.....	416
12.2.2	Realizarea satisfacției clientului.....	422
	Bibliografie	434
	Listă figuri	437
	Listă tabele	441
	Abstract	443
	Contents	445