

Cuprins

Cuvânt înainte.....	9
CAPITOLUL 1	
CONȚINUTUL SERVICIILOR	11
1.1. Conceptul de serviciu	11
1.2. Particularitățile serviciilor	14
1.3. Tipologia serviciilor	16
1.4. Calitatea serviciilor.....	18
1.5. Importanța serviciilor în bugetul familiei	29
1.6. Jurnalul serviciilor pentru o săptămână	31
CAPITOLUL 2	
PIAȚA SERVICIILOR.....	41
2.1. Definirea pieței serviciilor	41
2.2. Raporturi între piața bunurilor și piața serviciilor	42
2.3. Oferta de servicii și producția lor	49
2.3.1. Definirea și caracteristicile ofertei de servicii	49
2.3.2. Evoluția ofertei de servicii – tendințe.....	51
2.4. Cererea de servicii	52
2.4.1. Definirea și caracteristicile cererii de servicii	52
2.4.2. Factori de influență ai cererii de servicii	53
2.5. Strategii de sincronizare a cererii de servicii cu oferta.....	57
2.6. Concurența în domeniul serviciilor	58
2.7. Tarifele în servicii.....	58
2.8. Sezonalitatea - factor de influență major în evoluția pieței serviciilor (cu deosebire în turism)	60
2.9. Fidelizarea clienților, soluția menținerii pieței pertinente în servicii (o exemplificare în industria hotelieră)	62
2.10. Căi de adaptare operativă a ofertei la variațiile cererii (o exemplificare pentru transportul CFR Călători).....	63
2.11. Timpul de servire-variabilă critică în economia serviciilor caracterizate prin fluctuații extrem de rapide ale cererii (o exemplificare pentru diminuarea impactului așteptării la ghișeu)	65
CAPITOLUL 3	
EFICIENȚA ECONOMICĂ și SOCIALĂ A SERVICIILOR.....	67
3.1. Conceptul de eficiență și conținutul acesteia	67
3.2. Criterii de evaluare a eficienței serviciilor.....	69
3.2.1. Rentabilitatea	69
3.2.2. Nivelul costurilor.....	71

3.2.3. Eficiența utilizării factorilor de producție.....	72
3.2.4. Eficiența investițiilor	73
3.2.5. Eficiența socială.....	73
3.3. Alternative de creștere a eficienței serviciilor prin monitorizarea evoluției mediului de afaceri	74
3.4. Relația productivitate-salariu în servicii.....	75

CAPITOLUL 4

SERVICII DESTINATE POPULAȚIEI	77
4.1. Importanța serviciilor pentru populație	77
4.2. Principalele categorii de servicii pentru populație.....	78
4.3. Servicii destinate populației, finanțate de la bugetul de stat.....	79
4.3.1. Serviciile de învățământ	80
4.3.1.1. Finanțarea serviciilor de învățământ din România	80
4.3.1.2. Strategii de promovare ale universităților.....	81
4.3.2. Servicii culturale și de artă	87
4.3.2.1. Bugetul alocat culturii	87
4.3.2.2. Stimularea consumului de servicii culturale finanțate de la bugetul de stat (o exemplificare: Complexul Național Muzeal „Curtea Domnească” Târgoviște.....	87
4.3.3. Serviciile de sănătate	91
4.3.3.1. Finanțarea serviciilor de sănătate în România	96
4.3.3.2. Piața serviciilor de sănătate din România.....	96
4.3.3.2.1. Oferta de servicii de sănătate din România	96
4.3.3.2.2. Cererea de servicii de sănătate din România.....	98
4.3.3.2.3. Concurența pe piața serviciilor de sănătate din România.....	100
4.3.3.2.4. Tendințe în starea sistemului de sănătate din România.....	101
4.3.4. Servicii de asistență socială	102
4.4. Servicii de piață destinate populației, fără finanțare de la bugetul de stat.....	102
4.5. Dezvoltarea serviciilor pentru populația din mediul rural.....	110

CAPITOLUL 5

SERVICII DESTINATE PERSOANELOR JURIDICE	115
5.1. Serviciile pentru întreprinderi.....	115
5.2. Organizarea serviciilor pentru producție	116
5.3. Caracterizarea principalelor servicii pentru întreprinderi.....	117
5.3.1. Comerțul.....	117
5.3.2. Transporturile	132
5.3.3. Serviciile de intermediere financiară.....	133

CAPITOLUL 6

SERVICIILE INTERNAȚIONALE.....	135
6.1. Conținutul serviciilor internaționale.....	135
6.2. Tipologia serviciilor internaționale.....	136
6.2.1. Turismul internațional	137
6.2.2. Transferul internațional de cunoștințe	149

6.2.3. Fluxurile investiționale	153
6.2.4. Serviciile bancare	153
6.2.5. Serviciile de asigurări internaționale	155
6.2.6. Transporturile internaționale de mărfuri.....	158

CAPITOLUL 7

RESURSA UMANĂ ÎN SECTORUL SERVICIILOR.....161

7.1. Forța de muncă în servicii	161
7.2. Satisfacția angajaților din sectorul serviciilor.....	166
7.3. Ghid de etică al angajatului	171
7.4. Importanța performanței angajaților în organizațiile de afaceri	174

BIBLIOGRAFIE177

Glosar de termeni181

Lista tabelor185

Listă figurilor187