

CUPRINS

INTRODUCERE.....- 9 -

CAPITOLUL 1

MARKETINGUL SERVICIILOR - CADRUL

DEFINITORIU ȘI CONCEPTUAL -- 11 -

1.1 Definierea marketingului serviciilor – delimitări între
bunurile materiale și servicii.....- 12 -

1.2. Cauzele dezvoltării intensive și extensive – caracte-
risticile marketingului serviciilor- 16 -

1.3. Rolul economico-social și clasificarea serviciilor.- 22 -

CAPITOLUL 2

PIAȚA SERVICIILOR ÎN ROMÂNIA.....- 35 -

2.1. Conținutul pieței de servicii- 35 -

2.2. Strategii pentru echilibrarea cererii și a ofertei de
servicii.....- 38 -

2.3. Cercetarea pieței.....- 39 -

2.4. Calitatea serviciilor- 44 -

CAPITOLUL 3

MARKETINGUL SERVICIILOR PUBLICE.....- 47 -

3.1. Conținutul și tipologia serviciilor publice.....- 47 -

3.2. Caracteristicile serviciilor publice.....- 51 -

3.3. Mixul de marketing în serviciile publice.....	-53-
--	------

CAPITOLUL 4

MANAGEMENTUL GENERAL ȘI

ORGANIZAȚIONAL INTERN AL FIRMEI DE

SERVICII

.....	- 59 -
4.1. Managementul general.....	- 59 -
4.2. Managementul organizațional intern.....	- 61 -

CAPITOLUL 5

MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE

ÎN CADRUL FIRMEI DE SERVICII

.....	- 69 -
5.1. Analiza posturilor și planificarea personalului	- 70 -
5.2. Recrutarea și selecția personalului - metode și tehnici-	81 -
5.3. Motivarea și recompensarea angajaților	- 95 -
5.4. Evaluarea performanțelor profesionale	- 107 -
5.5. Formarea profesională și managementul carierei	- 116 -
5.6. Drepturi și obligații în desfășurarea procesului muncii	- 123 -
5.7. Managementul securității și sănătății în muncă	- 129 -
5.8. Raporturile cu sindicatele/relațiile de muncă.	- 134 -

CAPITOLUL 6

MARKETINGUL SERVICIILOR DE SĂNĂTATE-

143 -	
6.1. Conținutul și caracteristicile serviciilor de sănătate.....	- 144 -
6.2. Piața serviciilor de sănătate în România.....	- 147 -
6.3. Mecanismele de finanțare ale serviciilor medicale.....	- 153 -
6.4. Mixul de marketing în serviciile de sănătate.....	- 161 -
6.4.1. <i>Politica de produs în domeniul serviciilor medicale</i>	- 163 -

6.4.2. <i>Politica de preț în domeniul serviciilor medicale</i>	164 -
6.4.3. <i>Politica de distribuție în domeniul serviciilor medicale</i>	166 -
6.4.4. <i>Politica de promovare în domeniul serviciilor medicale</i>	169 -
6.5. Strategii manageriale privind procesul planificării și a politicii de personal în cadrul organizațiilor	172 -
6.5.1. <i>Analiza și planificarea posturilor și a personalului</i>	173 -
6.5.2. <i>Recrutarea și selecția personalului</i>	175 -
6.5.3. <i>Evaluarea și recompensarea angajaților</i> -	179 -
6.5.4. <i>Valorificarea potențialului uman - managementul carierei</i>	181 -
CONCLUZII	183 -
BIBLIOGRAFIE	185-