

## Cuprins

<b>1. Serviciile în economia de piață</b>	
1.1. Conceptul, conținutul și sfera de cuprindere a serviciilor.....	9
1.1.1. Conceptul de servicii și conținutul acestuia.....	9
1.1.2. Caracteristicile serviciilor.....	13
1.1.3. Corelația bunuri-servicii.....	15
1.2. Serviciile și rolul lor în cadrul economiilor naționale.....	17
1.2.1. Serviciile ca sector specific al economiei naționale.....	17
1.2.2. Indicatorii calitativi ai serviciilor.....	18
<b>2. Taxonomia serviciilor</b>	
2.1. Probleme generale privind taxonomia serviciilor.....	21
2.2. Teorii clasice privind taxonomia serviciilor.....	22
2.2.1. Clasificarea internațională standard a activităților economice	23
2.2.2. Alte abordări clasice.....	25
2.3. Teorii moderne despre taxonomia serviciilor.....	26
2.3.1. Teorii ce au în vedere gruparea serviciilor după	
funcțiile economice îndeplinite.....	26
2.3.2. Teorii ce au în vedere conținutul, natura și	
caracteristicile serviciilor.....	27
2.3.3. Teorii ce au în vedere gradul de utilizare a echipamentului	
și personalului.....	28
2.3.4. Teorii ce au în vedere gradul de participare a	
consumatorului la realizarea prestației.....	29
2.3.5. Teorii ce au în vedere multicriterialitatea.....	30
2.3.6. Teoria lui Christopfer H. Lovelock.....	30
2.4. Tipologia serviciilor în literatura economică din România...	32
<b>3. Sistemul resurselor angajate în prestarea de servicii</b>	
3.1. Resursele umane.....	35
3.1.1. Aptitudinile individuale de a putea îndeplini diferite	
sarcini în cadrul unui post sau al unei funcții din sectorul	
serviciilor.....	36

3.1.1.1. Capacitatea fizică.....	36
3.1.1.2. Capacitatea intelectuală.....	37
3.1.2. Motivația personalului din sectorul serviciilor.....	38
3.1.3. Componentele grupului.....	39
3.1.4. Elementele conflictuale.....	41
3.2. Resursele materiale.....	42
3.2.1. Rolul resurselor materiale în cadrul serviciilor.....	43
3.2.2. Investițiile în activitatea de servicii.....	45
3.3. Resursele financiare.....	46
<b>4. Conexiunile serviciilor cu alte domenii de activitate</b>	
4.1. Tehnologiile și serviciile.....	48
4.1.1. Particularități ale serviciilor în condițiile noilor tehnologii..	48
4.1.2. Tehnologiile și relația bunuri-servicii.....	49
4.2. Serviciile și sistemul informațional.....	50
4.2.1. Componentele sistemului informațional.....	51
4.2.2. Importanța și funcțiile sistemului informațional.....	53
4.2.3. Cerințele și deficiențele sistemului informațional.....	54
4.2.4. Sistemul informațional specific firmei de servicii.....	55
4.3. Serviciile și marketingul.....	59
4.4. Serviciile și producția.....	61
4.5. Serviciile și rentabilitatea.....	63
4.6. Serviciile și dezvoltarea economică.....	64
4.7. Serviciile și calitatea vieții.....	65
<b>5. Firma prestatoare de servicii</b>	
5.1. Firma prestatoare de servicii și funcțiile sale.....	67
5.2. Tipologia firmelor prestatoare de servicii.....	70
5.3. Mediul extern al firmei prestatoare de servicii.....	72
5.3.1. Micromediul firmei de servicii.....	72
5.3.2. Macromediul firmei de servicii.....	74
<b>6. Organizarea firmei de servicii ca funcție a managementului</b>	
6.1. Conceptul de organizare în cadrul firmei prestatoare de servicii	76
6.2. Structuri organizatorice specifice firmelor prestatoare de servicii.	78
6.2.1. Structura funcțională.....	79
6.2.2. Structura organizatorică antreprenorială.....	82

6.2.3. Organizația care învață.....	83
6.2.4. Organizarea de tip rețea.....	85
6.3. Relațiile organizaționale ale firmei de prestări servicii.....	86
<b>7. Instrumentarul managerial folosit în conducerea firmei prestatoare de servicii</b>	
7.1. Elemente manageriale în domeniul serviciilor.....	88
7.2. Managementul serviciilor între teorie și practică.....	90
7.3. Factorii care influențează managementul serviciilor.....	93
7.3.1. Factori generali.....	93
7.3.2. Factori specifici.....	100
7.4. Funcțiile managementului serviciilor.....	102
7.5. Metode și tehnici de management folosite în managementul serviciilor.....	105
7.6. Stilurile de conducere în managementul serviciilor.....	109
7.6.1. Tipuri de conducători-lideri.....	109
7.6.2. Stiluri de conducere.....	110
7.6.3. Angajații și așteptările lor de la lideri.....	115
<b>8. Decizia—element fundamental în managementul serviciilor</b>	
8.1. Cerințele deciziei în managementul serviciilor și clasificarea acestora.....	117
8.1.1. Cerințele deciziei în managementul serviciilor.....	117
8.1.2. Clasificarea deciziilor în managementul serviciilor.....	118
8.2. Conducerea serviciilor într-un mediu dinamic.....	124
8.3. Modele ale deciziei în managementul serviciilor.....	126
8.3.1. Modele bazate pe teoria jocurilor strategice.....	126
8.3.2. Modele bazate pe teoria bayesiană.....	127
8.3.3. Tehnici specializate de luare a deciziei în managementul serviciilor.....	128
<b>9. Cererea de servicii—expresie a nevoii sociale</b>	
9.1. Consumatorul de servicii și comportamentul său.....	131
9.2. Specificul cererii de servicii pe piață.....	135
9.3. Factorii care influențează cererea de servicii.....	137
9.3.1. Factorii ce influențează cererea de servicii a populației..	137
9.3.2. Factorii ce influențează cererea de servicii a agenților economici.	138
9.3.3. Factorii ce influențează cererea de servicii internaționale...	139

9.4. Metode de analiză a cererii de servicii.....	140
<b>10. Oferta de servicii-expresie a organizării producției de servicii</b>	
10.1. Comportamentul furnizorului de servicii.....	143
10.1.1. Prețul serviciului furnizat.....	143
10.1.2. Costul de producție al serviciilor.....	144
10.1.3. Comportamentul propriu-zis al prestatorilor de servicii...	146
10.2. Oferta de servicii și caracteristicile acesteia.....	148
10.3. Tendințe și perspective în oferta de servicii.....	149
<b>11. Servicii prestate agenților economici</b>	
11.1. Structura serviciilor prestate agenților economici.....	151
11.2. Furnizorii de servicii pentru agenții economici.....	153
11.3. Perspective ale serviciilor prestate agenților economici.....	155
<b>12. Servicii prestate populației</b>	
12.1. Diversitatea serviciilor prestate populației.....	157
12.2. Servicii fără plată prestate populației.....	158
12.3. Servicii cu plată prestate populației.....	162
<b>13. Calitatea în sectorul serviciilor</b>	
13.1. Calitatea serviciilor și bunurilor materiale.....	164
13.2. Eficiența serviciilor, etape și indicatori.....	166
13.3. Evaluarea calității serviciilor.....	167
13.4. Instrumente de lucru în domeniul calității serviciilor.....	168
<b>14. Internaționalizarea serviciilor</b>	
14.1. Serviciile pe piața internațională.....	171
14.2. Strategii folosite în internaționalizarea serviciilor.....	174
14.3. Restricții în tranzacțiile internaționale cu servicii.....	175
<b>Bibliografie</b> .....	177

© Editura Fundației *România de Măine*, 2008

Editură acreditată de *Ministerul Educației, Cercetării și Tineretului*  
prin *Consiliul Național al Cercetării Științifice din Învățământul Superior*

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României  
**POSEA, CONSTANTIN**  
**Managementul serviciilor/ Constantin Posea, Ioan**  
**Valentin Marcel Posea** - București: Editura Fundației *România*  
*de Măine*, 2008

ISBN 978-973-163-174-5  
I. Posea, Valentin I.M.  
65.012.4: 338.46 (075.8)

Reproducerea integrală sau fragmentară, prin orice formă și prin orice mijloace tehnice, este strict interzisă și se pedepsește conform legii.

*Răspunderea pentru conținutul și originalitatea textului  
revine exclusiv autorului/autorilor*

Redactor: Constantin FLOREA  
Tehnoredactor: Georgiana GÎRJOI  
Coperta: Cornelia PRODAN

---

Bun de tipar: 10.04.2008; Coli tipar: 11,25  
Format: 16/61×86

---

Editura Fundației *România de Măine*  
Bulevardul Timișoara, Nr. 58, București, Sector 6,  
Tel./Fax.: 021 / 444.20.91; [www.spiruharet.ro](http://www.spiruharet.ro)  
e-mail: [contact@edituraromaniademaine.ro](mailto:contact@edituraromaniademaine.ro)