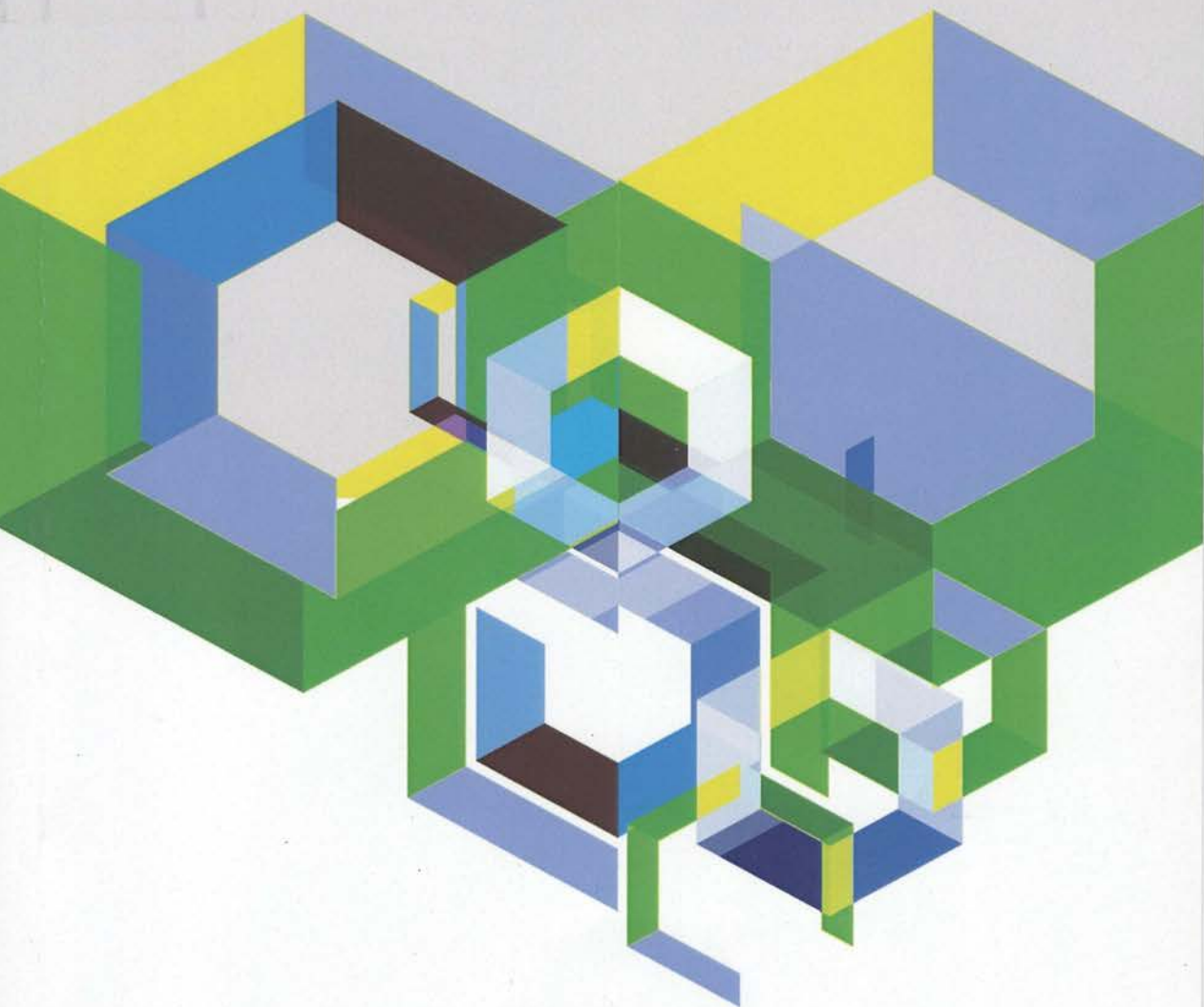


33  
A53  
CIE  
AveSCIENCE SERIA AveSCIENCE SERIA AveSCIENCE SERIA A  
AveSCIENCE SERIA AveSCIENCE SERIA AveSCIENCE SERIA Ave



Violeta-Andreea Andreiana  
Georgiana Daniela Bădicu

# ECONOMIE ÎN SERVICII



# Cuprins

<b>Cuvânt înainte.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPITOLUL 1</b>	
<b>CONȚINUTUL SERVICIILOR .....</b>	<b>11</b>
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
<b>CAPITOLUL 2</b>	
<b>PIAȚA SERVICIILOR.....</b>	<b>41</b>
2.1. Definierea 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. Definierea și caracteristicile ofertei de servicii .....	49
2.3.2. Evoluția ofertei de servicii – tendințe.....	51
2.4. Cererea de servicii .....	52
2.4.1. Definierea 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
<b>CAPITOLUL 3</b>	
<b>EFICIENȚA ECONOMICĂ și SOCIALĂ A SERVICIILOR.....</b>	<b>67</b>
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**

<b>SERVICII DESTINATE POPULAȚIEI.....</b>	<b>77</b>
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**

<b>SERVICII DESTINATE PERSOANELOR JURIDICE .....</b>	<b>115</b>
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**

<b>SERVICIILE INTERNAȚIONALE.....</b>	<b>135</b>
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

### **BIBLIOGRAFIE .....**177

### **Glosar de termeni .....**181

### **Lista tabelor .....**185

### **Listă figurilor .....**187