

BIBLIOTECA TURISM-SERVICII

33  
1-66

Maria IONCIĂ

# ECONOMIA SERVICIILOR

## ABORDĂRI TEORETICE ȘI IMPLICAȚII PRACTICE



 EDITURA URANUS

# CUPRINS

Prefață / 8

## **1. Conținutul, caracteristicile și tipologia serviciilor / 9**

1.1. Conceptele de serviciu și sector terțiar / 9

1.2. Caracteristicile serviciilor / 14

1.3. Tipologia serviciilor / 18

1.3.1. Clasificări statistice ale serviciilor / 18

1.3.2. Categoriile de servicii / 22

Rezumat / 32

Teste de autoevaluare / 34

## **2. Locul și rolul serviciilor în economie / 37**

2.1. Serviciile și sectorul terțiar / 38

2.2. Sectorul serviciilor; dimensiuni și interdependențe / 41

2.2.1. Dimensiunile sectorului terțiar în noua economie / 41

2.2.2. Interdependențele serviciilor în economie și societate / 53

2.3. Rolul serviciilor în dezvoltarea economico-socială / 57

2.3.1. Contribuția serviciilor la creșterea economică / 57

2.3.2. Serviciile și calitatea vieții / 62

Rezumat / 67

Teste de autoevaluare / 69

## **3. Piața serviciilor / 71**

3.1. Caracteristicile pieței serviciilor / 71

3.2. Intervenția statului și tendințe de liberalizare în sectorul serviciilor / 74

3.2.1. Forme de intervenție / 74

3.2.2. Justificarea economică a intervenției / 77

3.2.3. Tendințe de liberalizare / 79

3.3. Raporturi între piața serviciilor și piața bunurilor / 81

Rezumat / 87

Teste de autoevaluare / 88 -

#### **4. Oferta, cererea și tarifele pentru servicii / 91**

##### 4.1. Oferta de servicii / 92

4.1.1. Caracteristici ale ofertei de servicii / 92

4.1.2. Tendințe în evoluția ofertei de servicii / 96

- 4.1.3. Valoarea adăugată de servicii / 99 -

##### 4.2. Cererea de servicii / 104

4.2.1. Caracteristici ale cererii de servicii / 104

4.2.2. Factorii care influențează cererea de servicii / 105

- 4.2.3. Metode de studiere a cererii de servicii / 108

4.2.3.1. Metode de studiere a cererii de servicii pe piața internă / 108

4.2.3.2. Metode de studiere a cererii de servicii pe piața mondială / 109 -

##### 4.3. Tarifele pentru servicii / 115

Rezumat / 122

Teste de autoevaluare / 123 -

#### **5. Servicii de producție și servicii de consum / 127**

##### 5.1. Servicii de producție / 128

5.1.1. Semnificații, rol, evoluții / 128

5.1.2. Externalizare – internalizare; modalități de organizare / 133

5.1.2.1. Criterii de alegere a soluției "interne" sau "externe" / 133

5.1.2.2. Modalități de organizare / 136

5.1.2.3. Cumpărare, sub-contractare, co-producție / 137

5.1.3. Caracterizarea principalelor categorii de servicii de producție / 138

5.1.3.1. Comerțul / 138

5.1.3.2. Transporturile / 140

5.1.3.3. Serviciile de intermediere financiară / 147

##### 5.2. Servicii de consum / 153

5.2.1. Conținut, rol, structură, tendințe / 153

5.2.2. Servicii de piață prestate populației și servicii publice finanțate de la buget

Rezumat / 168

Teste de autoevaluare / 171

#### **6. Servicii internaționale / 175**

6.1. Conceptul de comerț internațional cu servicii / 175

6.2. Avantajele comparativ și competitiv și comerțul internațional cu servicii / 179

6.3. Dinamica și locul comerțului cu servicii în schimburile internaționale / 182

6.4. Perspective de liberalizare a schimburilor internaționale de servicii / 185

Rezumat / 191

Teste de autoevaluare / 192

## **7. Resursele umane și materiale în sectorul terțiar / 195**

### 7.1. Resursele umane / 196

7.1.1. Rolul serviciilor în ocuparea populației / 196

7.1.2. Caracterizarea muncii și a modelelor de ocupare a forței de muncă în servicii / 198

7.1.3. Productivitatea muncii în servicii: particularități, evoluție / 203

### 7.2. Resursele materiale / 208

7.2.1. Conținutul și rolul capitalului tehnic în dezvoltarea serviciilor / 208

7.2.2. Investițiile și eficiența lor / 210

Rezumat / 216

Teste de autoevaluare / 218

## **8. Eficiența economică și socială a serviciilor / 221**

8.1. Conținutul și particularitățile eficienței în sfera serviciilor / 221

8.2. Criterii de evaluare, indicatori de exprimare și căi de creștere a eficienței / 224

8.3. Relațiile între calitate și eficiență în activitățile de servicii / 230

8.3.1. Abordarea calității în domeniul serviciilor / 230

8.3.2. Măsurarea și controlul calității serviciilor / 232

8.3.3. Îmbunătățirea calității în activitatea firmelor de servicii / 237

Rezumat / 239

Teste de autoevaluare / 241

Răspunsuri la testele grilă / 243

Abrevieri / 244

Indexul autorilor / 247

Bibliografie / 249