

# CUPRINS

<b>CUVÂNT ÎNAINTE.....</b>	<b>IX</b>
<b>Capitolul 1. SERVICIILE ȘI ECONOMIA BAZATĂ PE SERVICII.....</b>	<b>1</b>
1.1 Factorii care favorizează perceperea serviciilor - modelul „servuction” .....	4
1.2 Diferențele fundamentale dintre servicii și bunurile materiale .....	6
1.3 Rolurile serviciilor în economie.....	17
1.4 Clasificarea serviciilor în funcție de natura lor strategică .....	19
Probleme propuse .....	25
<b>Capitolul 2. STRATEGII PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR .....</b>	<b>26</b>
2.1 Elaborarea unei viziuni strategice pentru furnizarea serviciilor .....	27
2.2 Modelul celor cinci forțe al lui Porter aplicat în cazul serviciilor.....	31
2.3 Lanțul valorii în cazul firmelor furnizoare de servicii.....	33
2.4 Analiza strategică bazată pe resurse .....	40
2.5 Strategii generice pentru furnizarea serviciilor .....	43
2.6 Metoda SWOT.....	48
2.7 Metoda „Balanced Scorecard” aplicată furnizorilor de servicii .....	53
Probleme propuse .....	57
<b>Capitolul 3. INOVAREA SERVICIILOR.....</b>	<b>58</b>
3.1 Modelul inovării serviciilor .....	59
3.2 Rolul tehnologiei în furnizarea serviciilor.....	64
3.3 Rolul complexității și al divergenței în servicii .....	68
3.4 Managementul inovării într-o firmă de servicii.....	70
Probleme propuse.....	74
<b>Capitolul 4. MANAGEMENTUL CAPACITĂȚII SISTEMULUI PRESTATOR ȘI A CERERII DE SERVICII .....</b>	<b>75</b>
4.1 Managementul cererii serviciului .....	76
4.2 Managementul capacității sistemului de furnizare a serviciilor.....	81
4.2.1 Planificarea capacității.....	83
4.2.2 Programarea capacității .....	86
4.3 Managementul veniturilor .....	91
4.4 Managementul clienților care așteaptă să fie serviți.....	95
4.4.1 Managementul participării clienților în procesul de prestare a serviciului ....	96
4.4.2 Tactici folosite pentru managementul clienților care așteaptă să fie serviți.....	97
4.4.3 Managementul clienților care nu cooperează cu furnizorii de servicii .....	99
Probleme propuse .....	100
<b>Capitolul 5. MANAGEMENTUL MEDIULUI FIZIC AL FIRMEI DE SERVICII.....</b>	<b>101</b>
5.1 Rolul strategic al evidențelor fizice .....	102
5.2 Modelul „servicescape” .....	103
5.3 Tactici specifice pentru crearea unei atmosfere plăcute în firmă .....	108
5.4 Proiectarea și organizarea facilităților pentru furnizarea serviciilor .....	110
Probleme propuse .....	112
<b>Capitolul 6. PROIECTAREA SISTEMELOR FURNIZOARE DE SERVICII .....</b>	<b>113</b>
6.1 Analiza procesului de prestare a serviciului .....	114
6.2 Elaborarea diagramei flux a procesului de prestare a serviciului.....	118

6.3	Abordări generice pentru proiectarea sistemelor prestatoare de servicii .....	126
6.4	Rolul tehnologiei informației în proiectarea serviciilor .....	132
	Probleme propuse .....	137
<b>Capitolul 7. CONFIGURAREA ȘI AMPLASAREA SISTEMELOR FURNIZOARE DE SERVICII .....</b>		<b>138</b>
7.1	Segmentarea firmei prin decuplarea nucleului tehnic .....	138
7.2	Configurarea sistemului prestator .....	141
7.3	Identificarea locației pentru amplasarea facilităților de prestare a serviciilor .....	144
	7.3.1 Tehnici de localizare a amplasării unei facilități.....	145
	7.3.2 Facilități multiple.....	150
	Probleme propuse .....	151
<b>Capitolul 8. MANAGEMENTUL PROIECTELOR.....</b>		<b>153</b>
8.1	Definirea și caracteristicile proiectelor.....	154
8.2	Procesele specifice managementului proiectelor.....	155
8.3	Ciclul de viață al unui proiect.....	159
8.4	Managerul și variantele de organizare ale unui proiect.....	161
8.5	Graficul Gantt al unui proiect.....	162
8.6	Metode de planificare în rețea.....	163
	Metoda ADC (CPM = Critical Path Method).....	164
8.7	Metoda PERT.....	168
	8.7.1 Metoda „PERT-time”.....	169
	8.7.2 Metoda „PERT-cost”.....	171
	Probleme propuse .....	174
<b>Capitolul 9. MANAGEMENTUL COZILOR DE AȘTEPTARE .....</b>		<b>176</b>
9.1	Caracteristicile esențiale ale sistemelor bazate pe cozi de așteptare .....	177
9.2	Optimizarea proceselor de furnizare a serviciilor .....	187
9.3	Alte considerente specifice cozilor de așteptare .....	199
	Probleme propuse .....	201
<b>Capitolul 10. DEFINIREA ȘI MĂSURAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR .....</b>		<b>202</b>
10.1	Definirea satisfacției clientului și beneficiile asociate .....	203
10.2	Metode pentru măsurarea satisfacției clienților .....	204
10.3	Factorii care influențează eforturile de creștere a satisfacției clienților .....	204
10.4	Rata optimă de clienți satisfăcuți.....	207
10.5	Factorii care influențează așteptările clienților .....	209
10.6	Eșecuri în prestarea serviciilor și strategii destinate corectării situației.....	214
	10.6.1 Tipuri de eșecuri în prestarea serviciilor.....	214
	10.6.2 Comportamentul clienților nemulțumiți .....	216
	10.6.3 Managementul nemulțumirilor generate de serviciile achiziționate .....	217
10.7	Fidelizarea clienților.....	220
	10.7.1 Beneficiile furnizorilor de servicii generate de fidelizarea clienților .....	221
	10.7.2 Tactici de păstrare a clienților.....	222
	10.7.3 Tehnici folosite pentru fidelizarea clienților.....	224
	Probleme propuse .....	232
<b>Capitolul 11. CALITATEA SERVICIILOR .....</b>		<b>233</b>
11.1	Diferențele dintre bunuri și servicii din perspectiva percepției calității.....	233
11.2	Definirea calității serviciilor .....	235
11.3	Diagnosticarea problemelor legate de calitatea serviciilor .....	238
11.4	Măsurarea calității serviciilor .....	242

11.5 Desfășurarea funcției calității (QFD) – „casa calității” .....	243
Probleme propuse .....	243
<b>Capitolul 12. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE DIN FIRMELE DE SERVICII.....</b>	<b>243</b>
12.1 Practici ale managementului resurselor umane aplicate în servicii.....	243
12.2 Competențele angajaților firmelor de servicii .....	243
12.3 Colaborarea în procesul de prestare a serviciilor.....	243
12.4 Autonomia și inițiativele angajaților (empowerment).....	243
12.5 Selecția și instruirea personalului.....	243
12.6 Lanțul profit-serviciu .....	243
12.7 Etica prestării serviciilor.....	243
12.7.1 Factorii care favorizează comportamentele imorale în servicii.....	243
12.7.2 Factorii care influențează adoptarea deciziilor etice.....	243
12.7.3 Măsuri de îmbunătățire a climatului etic organizațional.....	243
12.8 Stresul angajaților în prestarea serviciilor .....	243
Probleme propuse .....	243
<b>Capitolul 13. STRUCTURI ORGANIZATORICE PENTRU SERVICII.....</b>	<b>243</b>
13.1 Proiectarea structurilor organizaționale ale furnizorilor de servicii .....	243
13.2 Tipuri de structuri organizatorice (organigrame).....	243
13.2.1 Structuri „mecanice” sau rigide.....	243
13.2.2 Structuri organice .....	243
13.3 Alegerea structurilor organizatorice.....	243
13.4 Simptomele schimbării unei structuri.....	243
Probleme propuse .....	243
<b>Capitolul 14. MARKETINGUL SERVICIILOR .....</b>	<b>243</b>
14.1 Stabilirea prețurilor pentru servicii.....	243
14.2 Strategii de comunicare pentru firmele de servicii.....	243
14.3 Recomandări pentru îmbunătățirea comunicării de marketing în servicii.....	243
Probleme propuse .....	243
<b>Capitolul 15. MANAGEMENTUL RELAȚIILOR DIN LANȚUL FURNIZOR.....</b>	<b>243</b>
15.1 Managementul lanțului furnizor .....	243
15.2 Relațiile de furnizare a serviciului.....	243
15.3 Managementul relațiilor de furnizare a serviciului .....	243
15.4 Particularitățile firmelor care oferă servicii profesionale .....	243
15.5 Externalizarea serviciilor .....	243
Probleme propuse .....	243
<b>Capitolul 16. DEZVOLTAREA ȘI GLOBALIZAREA SERVICIILOR.....</b>	<b>243</b>
16.1 Globalizarea serviciilor .....	243
16.2 Strategii de creștere și extindere națională a furnizării serviciului.....	243
16.3 Franșizarea serviciilor .....	243
16.4 Strategii de globalizare a serviciilor.....	243
16.5 Selecția strategiilor de globalizare a serviciului .....	243
Probleme propuse .....	243
<b>BIBLIOGRAFIE .....</b>	<b>243</b>