



ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE BUCUREȘTI
DEPARTAMENT MANAGEMENT
Clădirea Mihai Eminescu, B-dul.Dacia nr.41, sector 1, etaj 3,
sala 1303, tel.021 219 19 00, int.165



**Tematică și bibliografia pentru concurs
POST – 25 PROFESOR**

**Disciplinele: - Practică de specialitate
- Managementul serviciilor**

TEMATICĂ:

1. Concepte fundamentale utilizate în managementul serviciilor;
2. Noțiunea de serviciu și principalele cerințe pe care trebuie să le îndeplinească un serviciu;
3. Caracteristicile serviciilor și tipologia acestora;
4. Serviciile publice, subsistem al sectorului terțiar;
5. Managementul serviciilor de asigurare;
6. Managementul serviciilor bancare;
7. Managementul serviciilor medicale;
8. Managementul serviciilor de transport;
9. Managementul serviciilor energetice moderne;
10. Managementul serviciilor educaționale;
11. Practica actului managerial în organizațiile prestatoare de servicii;
12. Particularitățile economiei colaborative în sfera serviciilor;
13. Comportamentul organizațiilor prestatoare de servicii și al beneficiarilor acestora;
14. Managementul strategic al organizațiilor prestatoare de servicii;
15. Metode de calculație a costurilor serviciilor;
16. Modele de stabilire a tarifelor serviciilor;
17. Forme de exprimare și evaluare a performanței serviciilor;

BIBLIOGRAFIE:

1. Anderson, S., Pearo, L. K., Widener S. K. (2008), Drivers of Service Satisfaction: Linking Customer Satisfaction to the Service Concept and Customer Characteristics, *Journal of Service Research*, 10 (4): 365-381.
2. Gebauer, H. (2008), Identifying Service Strategies in Product Manufacturing Companies by Exploring Environment – Strategy Configurations, *Industrial Marketing Management*, 37 (3): 278-291.
3. Juliani, F., de Oliveira, O.J. (2016), State of Research on Public Service Management: Identifying Scientific Gaps from a Bibliometric Study, *International Journal of Information Management*, 36(6): 1033-1041.
4. Kaufman, R. (2013), *Cultura serviciilor superioare*, București: Publica.
5. Knol, A., Janssen, M., Sol H. (2014), A Taxonomy of Management Challenges for Developing Shared Services Arrangements, *European Management Journal*, 32(1): 91-103.
6. Martin, C.J. (2016), The Sharing Economy: A Pathway to Sustainability or a Nightmarish Form of Neoliberal Capitalism?, *Ecological Economics*, 121: 149-159.
7. Martin, C.J., Upham, P., Budd, L. (2015), Commercial Orientation in Grassroots Social Innovation: Insights from the Sharing Economy, *Ecological Economics*, 118: 240-251.
8. Moss Kanter, R. (2006), *Despre frontierele managementului*, București: Editura Meteor Press.
9. Neumann-Saavedra, B.A., Vogel, P., Mattfeld, D.C. (2015), Anticipatory Service Network Design of Bike Sharing Systems, *Transportation Research Procedia*, 10:355-363.
10. Nicolescu, O., Plumb, I., Pricop, M., Vasilescu, I., Verboncu, I. (coordonatori) (2003), *Tetralogie Abordări moderne în managementul și economia organizației*, 4 volume, București: Editura Economică.
11. Nordström K., Schlingmann, P. (2015), *Expresul urban*, București: Publica.
12. Paagman, A., Tate, M., Fürtmueller, E., de Bloom, J. (2015), An Integrative Literature Review and Empirical Validation of Motives for Introducing Shared Services in Government Organizations, *International Journal of Information Management*, 35(1): 110-123.
13. Piscicelli, L., Cooper, T., Fisher, T. (2015), The Role of Values in Collaborative Consumption: Insights from a Product-Service System for Lending and Borrowing in the UK, *Journal of Cleaner Production*, 97: 21-29.
14. Plumb, I., Zamfir, A., Ionescu, M., Ionescu, S. (2004), *Reingineria serviciilor*, București: Editura ASE.
15. Rifkin, J. (2011). *La tercera revolución industrial. Cómo el poder lateral está transformando la energía, la economía y el mundo*, Barcelona: Paidós.
16. Rova, S., Pranovi, F. (2017), Analysis and Management of Multiple Ecosystem Services within a Social-Ecological Context, *Ecological Indicators*, 72: 436-443.
17. Senge, P. M. (2006), *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*, London: Random House.
18. Singh, N.M. (2015), Payments for Ecosystem Services and the Gift Paradigm: Sharing the Burden and Joy of Environmental Care, *Ecological Economics*, 117: 53-61.
19. Vargo, S. L., Lusch, R. F. (2008), From Goods to Service(s): Divergences and Convergences of Logics, *Industrial Marketing Management*, 37: 254-259.
20. Wu, Y.C.J., Shen, J.P., Chang, C.L. (2015), Electronic Service Quality of Facebook Social Commerce and Collaborative Learning, *Computers in Human Behavior*, 51(B): 1395-1402.