

Academia de Studii Economice din București  
Facultatea de Administrarea Afacerilor, cu predare în limbi străine  
Departamentul UNESCO pentru Administrarea Afacerilor

**Poz. 61** postului **Asistent**

Disciplinele postului: **Managementul relațiilor cu clienții** (lb. germană), **Managementul relațiilor cu clienții** (lb. Engleza), **Managementul resurselor umane** (lb. germană), **Managementul strategic al resurselor umane** (lb. germană), **Proiecte economice** (lb. engleză)

Domeniul: Administrarea Afacerilor

**Tematica si Bibliografia pentru concurs  
An universitar 2016-2017**

**I. Managementul relațiilor cu clienții (lb. germană)**

Tematica:

1. Trecerea de la marketingul tranzacțional la cel relațional (*Der Übergang von Transaktions- zum Beziehungsmarketing*)
2. Fidelizarea clientelei (*Kundenbindung*)
3. Comportamentul consumatorului și noțiunea de “customer service” (*Konsumentenverhalten und “Customer Service”*)
4. Determinanții managementului relațional (*Bestimmungsfaktoren des Kundenbindungsmanagement*)
5. Tendințe tehnologice în managementul relațional (*Technologische Trends im Kundenbindungsmanagement*)

Bibliografie:

- Bruhn, M., Homburg, C. (ed.) (2013). Handbuch Kundenbindungsmanagement: Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM, Springer/Gabler Verlag, Wiesbaden.
- Bruhn, M. (2001). Relationship Marketing – Das Management von Kundenbeziehungen, Franz Vahlen Verlag.
- Pop, N. Al. (coord.) (2000). Marketing strategic, Editura Economică, București.

**II. Managementul relațiilor cu clienții (lb. engleza)**

Tematica:

1. Trecerea de la marketingul tranzacțional la cel relațional (*The Change from Transactional Marketing to Relationship Marketing*)
2. Fidelizarea clientelei (*Customer loyalty*)
3. Comportamentul consumatorului și noțiunea de “customer service” (*Customer behaviour and the concept of “customer service”*)
4. Determinanții managementului relațional (*Determinants of Relationship Marketing*)
5. Tendințe tehnologice în managementul relațional (*Technological Trends in Relationship Management*)

Bibliografie:

- Peelen, E. (2005). Customer relationship management, Prentice Hall/Financial Times;
- Prejmorean, M. (2009). Customer relationship management, Editura ASE,
- Florescu, C., Mălcome, P., Pop, N. Al. (2003). Marketing: dicționar explicativ, Editura Economică, București.

**III. Managementul resurselor umane (lb. germană)**

Tematica:

1. Recrutarea și integrarea personalului în organizație (*Rekrutierung und Integration der Mitarbeiter in der Organisation*)
2. Managementul carierei și Planul Individual de Dezvoltare (PID) (*Berufsmanagement und individueller Entwicklungsplan*)
3. Formarea continuă a personalului la locul de muncă (*Personalfortbildung am Arbeitsplatz*)
4. Motivarea personalului (*Motivierung des Personals*)

5. Resursele umane și proiectarea structurii organizatorice (*Personalwirtschaft und Gestaltung der Organisationskultur*)

Bibliografie

- Holtbrügge, D., & Puck, J. F. (2005). Personalmanagement, Springer, Berlin Heidelberg.
- Manolescu, A., Lefter, V., & Deaconu, A. (2003). Managementul resurselor umane. Editura Economică.
- Scholz, C. (2014). Personalmanagement: informationsorientierte und verhaltenstheoretische Grundlagen. Vahlen.

**IV. Managementul strategic al resurselor umane (lb. germană)**

Tematica:

1. Strategii de resurse umane (*Strategien fuer Human Resources Management*)
2. Crearea planului operational de resurse umane (*Entwicklung des operativen Personalmanagement Plan*)
3. Strategii de promovarea a pozițiilor vacante (*Strategien fuer die Promovierung von freien Stellen*)
4. Strategii de dezvoltarea a angajaților (*Strategien fuer die Entwicklung der Mitarbeiter*)
5. Strategii și teorii de motivație ale angajaților (*Strategien und Theorien der Motivation*)

Bibliografie

- Holtbrügge, D., & Puck, J. F. (2005). Personalmanagement, Springer, Berlin Heidelberg.
- Deaconu, A., Lefter, V., Manolescu, A., Marinaș, C.V. (2012). Dezvoltarea resurselor umane, Editura ASE, București.
- Pfeffer, J. (2010). Resursele umane în ecuația profitului, Editura All, București.

**V. Proiecte economice (lb. engleză)**

Tematica:

1. Dezvoltarea unui plan de afaceri (*Developpement of a Business Plan*)
2. Elemente ale unui plan de afaceri (*Components of a Business Plan*)
3. Planificarea obiectivelor afacerii și controlul acestora ( *Setting and controlling of business goals*)
4. Influențe conjuncturale asupra afacerii (*Conjunctural Influences on Business*)
5. Comunicare managerială (*Managerial Communication*)

Bibliografie

- Cleland, D. L. & Ireland, L. R. (2006). Project management. McGraw-Hill Professional.
- Kerzner, H. R. (2013). Project management: a systems approach to planning, scheduling, and controlling. John Wiley & Sons.
- Joachim, P. (2007). Einführung in die Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, Gabler, Wiesbaden.