

Academia de Studii Economice din București
Facultatea de Administrarea Afacerilor cu predare în limbi străine
Departamentul de Administrarea Afacerilor, cu predare în limbi străine (Catedra UNESCO)
Poz. 26 postul Conferențiar universitar
Disciplinele postului: Managementul relațiilor cu clienții (engleză), Transformarea digitală a afacerii (engleză), Transformarea digitală a afacerii (germană)
Domeniul: Administrarea Afacerilor

Tematica si bibliografia pentru concurs An universitar 2023-2024

Managementul relațiilor cu clienții (engleză) / Customer relationship management (taught in English)

1. Clienții - segmentarea, targetarea și poziționarea / *Customers - segmentation, targeting and positioning*
2. Cunoașterea clienților / *Customer knowledge*
3. Analiza consumatorilor – metode cantitative și calitative / *Customer analytics – quantitative & qualitative metrics*
4. Utilizarea bazelor de date despre clienți / *Using customer databases*
5. Impactul MRC asupra canalelor de marketing / *Impact of CRM on marketing channels*
6. Strategia de management al relațiilor cu clienții / *CRM Strategy*
7. Implementarea strategiei de MRC / *Implementing CRM strategy*
8. Managementul campaniilor / *Campaign management*
9. MRC în social media / *CRM in social media*
10. Aplicații pentru MRC / *Software for CRM*

Bibliografie:

- Peelen E (2013) - *Customer Relationship Management*, Pearson Education, Harlow
- Kumar V., Reinartz W. (2018) - *Customer Relationship Management: concept, strategy and tools*, Springer, Berlin
- Prejmorean M. (2009) - *Customer Relationship Management*, ASE, București

Transformarea digitală a afacerii (engleză / germană) / Business digital transformation (taught in English / Germană)

1. Geopolitica transformării digitale / *The geopolitics of digital transformation*
2. Transformarea digitală și perturbarea digitală / *The digital transformation and the digital disruption*
3. Consumatorii ca factori motivaționali ai transformării digitale / *Consumers as drivers of digital transformation*
4. Modele de afaceri digitale / *Digital business models*
5. Management agil pentru transformarea digitală / *Agile management for digital transformation*
6. Economia platformelor digitale / *The digital platforms economy*
7. Modelul de creare a valorii în economia digitală / *The digital value creation model*

8. Modelul de schimbare în 3 pași al lui Lewin, aplicat industriilor digitale / *Lewin's 3-step model in digital industries*
9. Modelul de schimbare în 8 pași al lui Kotter, aplicat industriilor digitale / *Kotter's 8-step model in digital industries*
10. Managementul resurselor umane și managementul talentelor pentru transformarea digitală / *Human resources management and talent management for digital transformation*

Bibliografie:

- Roșca V. (2020) - *Kurt Lewin: His life and his approach to change management*, ASE, Bucharest
- Roșca V. (2020) – *Kurt Lewin-Sein-Leben-und-die-Change-Management-Forschung*, ASE Bukarest
- Puthiyamadam T. (2017) - *How the Meaning of Digital Transformation Has Evolved*, Harvard Business Review, Harvard
- Lupton D. (2014) - *Digital Sociology*, Routledge, London
- Soltanifar M., Hughes M., Göcke, L. (2021) - *Digital entrepreneurship: Impact on business and society*, Springer, Wiesbaden, <https://rd.springer.com/book/10.1007/978-3-030-53914-6>
- Kotter J. (1995) - *Leading Change: Why Transformation Efforts Fail*, Harvard Business Review, <https://hbr.org/1995/05/leading-changewhy-transformation-efforts-fail-2>