

## TEMATICA DE CONCURS

Postul nr. 16 – LECTOR cu disciplinele:

- Managementul serviciilor
- Managementul comunicării, negocierii şi conflictelor
- Economia întreprinderii

### Disciplina: Managementul serviciilor

- Tipuri de organizații. Organizația de servicii - particularități;
- Dezvoltarea serviciilor. Inovarea în servicii. Valoarea serviciilor;
- Externalizarea serviciilor. Operatii clasice. Operatii complexe;
- Resursele umane în servicii. Personalul de contact;

### Bibliografie:

1. Achim, Moise Ioan, Hinescu Arcadie, Popa Dumitru (2005), *Managementul serviciilor*, Editura Risoprint, Cluj-Napoca;
2. Emilian, Radu (1994), *Managementul serviciilor*, Univ. Creștină Dimitrie Cantemir,;
3. Farris, P.W.; Reibstein, D.J. (2005), *Consumer prices and advertising*;
4. Fitzimmons James, Fitzimmons Mona (1994), *Service Management for Competitive Advantage*, McGRAW-HILL International Editions;
5. Ionescu, S. (2000), *Managementul serviciilor*, Bucuresti, Editura INID;
6. Vlăsceanu, Mihaela (2003), *Organizații și comportament organizațional*, Editura Polirom (Collegium), București;

### Disciplina: Managementul comunicării, negocierii și conflictelor

- Procesul comunicării - Variabile determinate cultural în procesul comunicării;
- Conflict și cultură managerială;
- Tipuri de comunicare organizațională - Rolul comunicării în cadrul organizației;
- Procesul de comunicare în negociere.

### Bibliografie:

1. De Peretti, Andre (2001) *Tehnici de comunicare*, Editura Polirom, București
2. Ionescu, Gheorghe Gh. (1996) *Dimensiunile culturale ale managementului*, Editura Economică, București.
3. Petelean, Adrian (2006) *Managementul conflictelor*, Editura Didactică și Pedagogică, București.
4. Plăiaș, Ioan (2003) *Negocierea Afacerilor*, Editura Risoprint, Cluj-Napoca
5. Prutianu, Stefan (2007) *Antrenamentul abilitatilor de negociere*, Editura Polirom, București
6. Prutianu, Stefan (2008) *Tratat de comunicare si negociere in afaceri* Editura Polirom, București

**Disciplina: Economia întreprinderii**

- Mediul extern al întreprinderii;
- Funcțiunea de personal a întreprinderii. Eficiența utilizării forței de muncă din întreprindere;
- Funcțiunea comercială a întreprinderii;
- Rolul managerului în gestiunea eficientă a întreprinderii.

**Bibliografie:**

1. Bărbulescu, Constantin (coord.), (1995), Economia și gestiunea întreprinderii, Editura Economică, București;
2. Cole, A Gerald (2004), Management. Teorie și practică, Editura Poligrafică Știința, Chișinău, Republica Moldova;
3. Compton, W. Dale (1997), Engineering Management, Prentice-Hall, USA;
4. Deaconu, Alexandrina (1998), Economia întreprinderii, Editura Didactică și Pedagogică, București;
5. Dumitrescu, Mihail (1981), Enciclopedia conducerii întreprinderii, Editura științifică, București;
6. Epure, Dănuț Tiberiu (2003), Economia întreprinderii, Editura Economică, București;
7. Marian, Liviu (2001), Elemente de management industrial, Editura Universității „Petru Maior” Târgu-Mureș;

**Director Departament,**

**Conf.univ.dr. Daniela ȘTEFĂNESCU**

