

FACULTATEA DE ECONOMIE ȘI ADMINISTRAREA AFACERILOR

Departamentul de Economie, Contabilitate și Afaceri Internaționale

Descrierea postului scos la concurs:

Postul: Lector , poz. 33 ,

Disciplinele: Audit intern, Audit statutar, Audit financiar, Audit și control intern, Audit și comunicare financiară, Tehnici și proceduri de audit

Domeniul stiintific: Contabilitate

Tematica probelor de concurs, inclusiv a prelegerilor, cursurilor sau altor asemenea sau tematicile din care comisia de concurs poate alege tematica probelor susținute efectiv:

Disciplina	Tematica
Audit intern	Asigurarea oferita de controlul financiar preventiv
	Necesitatea si perceptia auditului intern
Audit statutar	Definirea auditului statutar
	Frauda si eroare in audit
Audit financiar	Probele in auditul financiar
	Riscul informational si nevoia de audit financiar
Audit si control intern	Planificarea auditului intern
	Etapa de incheiere a auditului intern
Audit si comunicare financiara	Comunicarea financiara a entitatilor economice
	Elemente ale orchestrarii unei misiuni de audit financiar
Tehnici si proceduri de audit	Instrumentele de descriere utilizate in audit
	Verificarea documentelor justificative

Bibliografie selectivă:

1. Andone I., Tabără N. - *Contabilitate, tehnologie și competitivitate*, Editura Academiei Române, 2010.
2. Arens A., Loebecke J. - *Audit. O abordare integrată*, Editura Arc, 2003.
3. Avram M., Avram A. - *Legislație contabilă și fiscală*, Editura Universitaria, Craiova, 2012.
4. C.A.F.R. - *Ghidul privind Auditul Calității*, CAFR, Editura IRECSON, Ediția 2010.
5. C.A.F.R. - *Manual de Standarde Internaționale de Audit și Control de Calitate. Audit financiar 2009*, București, 2009.
6. C.E.C.C.A.R., C.A.F.R. - *Ghidul de utilizare a ISA-urilor în auditarea întreprinderilor mici și mijlocii*, Editura CECCAR, 2012.
7. Dănescu T. - *Audit financiar – convergențe între teorie și practică*, Editura Irecson, București, 2007.
8. Domnișoru S. - *Audit statutar și comunicare financiară. Vol. I*, Editura Economica, București, 2011.
9. Domnișoru S. (coord.) - *Contabilitate și raportări financiare*, Editura Universitaria Craiova și Editura ProUniversitaria București, 2014.
10. Domnișoru S., Vînătoru S. - *Audit intern – preliminarii conceptuale și procedurale*, Editura Sitech, Craiova 2008
11. Ghiță, M. - *Auditul intern - ediția a doua*, Editura Economică, 2009
12. Ghiță M.(coord.) - *Guvernanța corporativă și auditul intern*, Editura Mirton, Timișoara, 2009
13. Horomnea E. - *Audit Financiar. Concepte. Standarde. Norme*, Ediția a 2-a, Editura Tipomoldova, Iași, 2011.

14. IASB - Cadrul de întocmire și prezentare a situațiilor financiare
15. Lepădatu Gh. - *Standarde, teorii și sisteme de conducere a contabilității pe plan mondial. IAS-uri/IFRS-uri, elemente de contabilitate financiară aprofundată*, Editura ProUniversitaria, București, 2009.
16. Mățiș D., Pop A. *Contabilitate financiară*, ediția a 3-a, Editura Casa Cărții de Știință, Cluj-Napoca, 2010.
17. Mihai M. - *Managementul contabil privind obligațiile fiscale și sociale*, Editura Scrisul Românesc, Craiova, 2001.
18. Mihăilescu I., - *Audit financiar*. Editura Independența Economică, Pitești, 2010
19. M.F.P. - O.M.F.P. nr. 400/2015 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entitatilor publice, M. Of. Partea I nr. 444/2015.
20. M.F.P. - O.M.F.P. nr. 923/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice generale referitoare la exercitarea controlului financiar preventiv si a Codului specific de norme profesionale pentru persoanele care desfasoara activitatea de control financiar preventiv propriu, M. Of. Partea I nr. 555/2014.
21. M.F.P. - O.M.F.P. nr. 1086/2013 pentru aprobarea Normelor generale privind exercitarea activitatii de audit public intern, M. Of. Partea I nr. 17/2014.
22. M.F.P. - O.M.F.P. nr. 1183/2012 pentru aprobarea Normelor privind sistemul de cooperare pentru asigurarea functiei de audit public intern, M. Of. Partea I nr. 839/2012.
23. M.F.P. - O.M.F.P. nr. 3512/2008 privind documentele financiar-contabile, M. Of. Partea I nr. 870bis/2008.
24. M.F.P. - O.M.F.P. nr. 1802/2014 pentru aprobarea Reglementărilor contabile privind situatiile financiare anuale individuale si situatiile anuale consolidate, M. Of. Partea I nr. 963/2014.
25. M.F.P. - O.U.G. nr.90/2008 privind auditul statutar al situațiilor financiare anuale și al situațiilor financiare anuale consolidate publicată în Monitorul Oficial, Partea I, nr.481/30.06.2008
26. M.F.P. - Legea nr. 571/2003 privind Codul fiscal, publicată în Monitorul Oficial nr. 927/2003.
27. M.F.P. - Legea contabilității nr. 82/1991, republicată în Monitorul Oficial, Partea I, nr.454/18.06.2008
28. M.F.P. - O.G. nr. 119/1999 privind controlul intern public propriu și controlul financiar preventiv, republicată în Monitorul Oficial nr. 799/12.11.2003
29. M.F.P. - O.G. 75/1999 privind activitatea de audit financiar, publicată în Monitorul Oficial nr. 598/2003.
30. M.F.P. - Legea 672/2002 privind auditul public intern, publicată în Monitorul Oficial nr. 953/2002.
31. Morariu A.,
Țurlea E. - *Auditul financiar-contabil*, Editura Economica, 2001.
32. Munteanu V. (coord) - *Control și audit financiar-contabil*, Editura ProUniversitaria, București, 2009.
33. Oprean I.,
Popa I. E.,
Lenghel R. D. - *Procedurile auditului și ale controlului financiar*, Editura Risoprint, Cluj Napoca, 2007.
34. Neamțu H. - *Audit financiar. Misiuni de asigurare și servicii conexe*, Editura Economica, București, 2012
35. Popa I.,
Man A.,
Rus A. - *Auditul financiar – de la teorie la practică. Ghid practic*, Editura Risoprint, Cluj Napoca, 2009
36. Renard J. - *Teoria si practica auditului intern*, Editura d 'Organisation, Paris, 2002.
37. Ristea M.,
Dumitru C. G., - *Contabilitatea societăților comerciale*, Editura Universitară, 2009.

- Ioanăș C.,
Irimescu A.
38. Rusovici A., Farmache S., Rusu Gh. - *Manager în misiunea de audit Ghid pentru înțelegerea și aplicarea Standardelor Internaționale de Audit Financiar*, Editura Monitorul Oficial, București, 2008.
39. Staicu C. (coord) - *Contabilitate financiară. Abordare în context european și internațional*, Editura Universitaria, Craiova, 2010.
40. Tabără N., Horomnea E., Mircea M. C. - *Contabilitate internațională*, Editura Tipo Moldova, 2010.
41. Tiron Tudor A. - *Fundamentele auditului financiar*, Editura Accent, Cluj-Napoca, 2009.
42. Toma M. - *Inițiere în auditul situațiilor financiare ale unei entități*, Editura CECCAR, București 2012.
43. Colectia Revistei Audit financiar 2008-2015
44. Colectia Revistei Practici de audit 2012-2015

Descrierea postului scos la concurs:

Postul: Conferențiar , poz. 23 ,

Disciplinele: Microeconomie, Macroeconomie, Contracte de export și de import, reglementări internaționale, termeni și uzanțe internaționale, Reglementarea afacerilor internaționale, litigii și arbitraj economic.

Domeniul stiintific: Economie si Afaceri Internationale

Tematica probelor de concurs, inclusiv a prelegerilor, cursurilor sau altor asemenea sau tematicile din care comisia de concurs poate alege tematica probelor susținute efectiv:

1. Comportamentul consumatorului. Utilitatea, preferințele și constrângerile. Alegerea și echilibrul consumatorului;
2. Cererea, oferta și echilibrul pieței;
3. Moneda, băncile și rata dobânzii;
4. Politica monetară;
5. Operațiuni precontractuale;
6. Elementele generale ale contractului de vânzare internațională;
7. Arbitrajul comercial internațional;
8. Convenția Națiunilor Unite asupra contractelor de vânzare internațională de mărfuri.

Bibliografie selectivă:

1. Parkin, M., Powell, M., Matthews, K., *Economics*, 6th Edition, Pearson Education Limited, 2005;
2. Mankiw, G., *Principles of economics*, 7th Edition, Cengage Learning, 2015;
3. Blanchard, O., Anighini, A., Giavazzi, F., *Macroeconomics – An European Perspective*, Pearson Education Limited, 2010;
4. ASE București, Catedra de Economie și Politici Economice, *Economie*, Ediția a noua, Editura Economica, București, 2009;
5. Suci, M., *Economics, Microeconomics I*, 2nd Edition, Editura ASE, București, 2010;
6. Fota C., Ciobanu G., *Contracte comerciale internaționale*, Editura Universitaria, Craiova, 2006;
7. Săndulescu, I., *Reguli și practici în comerțul internațional: Tipologia și negocierea*

- contractelor de comerț exterior*, Editura All Beck, București, 1998;
8. United Nations Commission on International Trade Law, *UNCITRAL Arbitration Rules (as revised in 2010)*, United Nations, New York, 2011;
 9. United Nations Commission on International Trade Law, *United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods*, United Nations, New York, 2010.

Departamentul de Finanțe, Bănci și Analiză economică

Descrierea postului scos la concurs:

Postul: Asistent universitar , poz. 38,

Disciplinele: Analiză economică; Analiză economico-financiară; Analiză financiară

Domeniul stiintific: Finanțe

Tematica probelor de concurs, inclusiv a prelegerilor, cursurilor sau altor asemenea sau tematicile din care comisia de concurs poate alege tematica probelor susținute efectiv:

Tema 1 - Analiza rezultatelor din activitatea de producție și comercializare

- 1.1. Analiza producției exercițiului
- 1.2. Analiza structurală a cifrei de afaceri
- 1.3. Analiza factorială a cifrei de afaceri
- 1.4. Analiza factorială a valorii adăugate

Tema 2 – Analiza cheltuielilor întreprinderii

- 2.1. Conținutul, dinamica și structura cheltuielilor întreprinderii
- 2.2. Analiza eficienței cheltuielilor totale
- 2.3. Analiza cheltuielilor de exploatare
- 2.4. Analiza cheltuielilor aferente cifrei de afaceri
- 2.5. Analiza cheltuielilor cu materialele
- 2.6. Analiza cheltuielilor cu amortizarea mijloacelor fixe
- 2.7. Analiza situației generale a cheltuielilor cu personalul
- 2.8. Analiza corelației dintre dinamica productivității muncii și dinamica salariului mediu
- 2.9. Analiza cheltuielilor cu dobânzile
- 2.10. Analiza costului pe produse și a costului marginal

Tema 3 – Analiza rentabilității întreprinderii

- 3.1. Analiza excedentului brut din exploatare
- 3.2. Analiza rezultatului total al exercițiului
- 3.3. Analiza rezultatului din exploatare
- 3.4. Analiza rezultatului aferent cifrei de afaceri
- 3.5. Analiza ratei rentabilității economice
- 3.6. Analiza ratei rentabilității financiare
- 3.7. Analiza ratei rentabilității resurselor consumate
- 3.8. Analiza ratei rentabilității veniturilor
- 3.9. Analiza rentabilității pe produse și pe baza pragului de rentabilitate

Tema 4 – Analiza riscului întreprinderii

- 4.1. Analiza riscului de exploatare
- 4.2. Analiza riscului financiar

Tema 5 – Analiza factorilor de producție ai întreprinderii

- 5.1. Analiza asigurării firmei cu forță de muncă
- 5.2. Analiza asigurării și utilizării mijloacelor fixe

5.3. Analiza aprovizionării și utilizării capitalului circulant

Bibliografie selectivă:

1. Achim Monica Violeta, Borlea Sorin Nicolae, Analiza financiară a entității economice, Ed. Risoprint, Cluj-Napoca, 2012
2. Bătrâncea Larissa-Margareta, Analiza financiară a întreprinderilor românești, Ed. Risoprint, Cluj Napoca, 2012;
3. Buglea Alexandru, Analiză economico-financiară, Ed. Mirton Timișoara, 2011;
4. Bușe Lucian, Siminică Marian, Cîrciumaru Daniel, Simion Dalia, Ganea Mirela, Analiză economico-financiară, Ed. Sitech, Craiova, 2011
5. Bușe Lucian, Siminică Marian, Cîrciumaru Daniel, Marcu Nicu, Analiză economico-financiară a firmei, Ed. Sitech, Craiova, 2007;
6. Robu Vasile. Anghel Ion, Șerban Claudia, Analiză economico-financiară a firmei, Ed. Economică, București, 2014
7. Siminică Marian, Diagnosticul financiar al firmei, Ed. Sitech, Craiova, 2010.

Departamentul de Management Marketing Administrarea Afacerilor

Descrierea postului scos la concurs:

Postul: Conferențiar, poz. 22,

Disciplinele: Managementul calității, Managementul calității totale, Studiul mărfurilor și securitatea consumatorilor.

Domeniul științific: Administrarea afacerilor

Tematica probelor de concurs, inclusiv a prelegerilor, cursurilor sau altor asemenea sau tematicile din care comisia de concurs poate alege tematica probelor susținute efectiv:

Managementul calității

CALITATEA PRODUSELOR ÎN ECONOMIA CONTEMPORANĂ.

Evoluția conceptuală și aplicativă a calității, definirea conceptului de „calitate”, evoluția modalităților de asigurare a calității produselor.

FUNDAMENTELE TEORETICE ALE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII

Definirea managementului calității, funcțiile managementului calității, politica referitoare la calitate, viziunea, misiunea, strategia și tacticile referitoare la calitate.

PLANIFICAREA ȘI ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR REFERITOARE LA CALITATE

Procesul planificării calității, diagnosticul calității, metode utilizate în planificarea calității, locul activităților referitoare la calitate în organizarea procesuală și structurală a întreprinderii, formalizarea structurii organizatorice a funcțiunii calitate, organizarea compartimentului de calitate.

ASIGURAREA CALITĂȚII POTRIVIT STANDARDELOR ISO 9000:2000

Sisteme de asigurare a calității, asigurarea internă a calității, asigurarea externă a calității, documentația sistemului calității, manualul calității, procedurile sistemului calității.

COSTURILE REFERITOARE LA CALITATE

Evoluția abordării costurilor referitoare la calitate, structura costurilor referitoare la calitate, optimizarea costurilor referitoare la calitate, analiza costurilor referitoare la calitate.

AUDITUL CALITĂȚII

Cadrul conceptual al auditului calității, obiectivele generale ale auditului calității, clasificarea auditurilor calității, metodologia auditului calității, calificarea și certificarea auditorilor.

CERTIFICAREA ȘI ACREDITAREA

Cadrul conceptual al certificării conformității, certificarea produselor și serviciilor, abordarea europeană privind evaluarea conformității și certificarea produselor, acreditarea organismelor de evaluare și certificare a conformității

TEHNICI ȘI INSTRUMENTE ALE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII

Tehnici și instrumente clasice ale managementului calității, Tehnici și instrumente moderne ale managementului calității.

SISTEME INTEGRATE DE MANAGEMENT: ASIGURAREA CALITĂȚII – PROTECȚIA CONSUMATORULUI – PROTECȚIA MEDIULUI – SIGURANȚA ALIMENTARĂ

Protecția consumatorului în relație cu asigurarea calității, protecția mediului în relație cu asigurarea calității, siguranța alimentară în relație cu asigurarea calității

Managementul calității totale

CADRUL GENERAL AL MANAGEMENTULUI CALITĂȚII TOTALE.

Cadrul conceptual al managementului calității totale, Principiile managementului calității totale, precursorii managementului calității totale.

IMPLEMENTAREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII TOTALE

Necesitatea implementării TQM, strategia implementării TQM, planificarea calității totale, conducerea calității la nivel compartimental, testarea TQM pe un eșantion de probă, aplicarea TQM la nivelul întreprinderii, implicarea managerilor în procesul TQM.

METODE ȘI TEHNICI SPECIFICE TQM

Cercurile calității, Zero defecte, Îmbunătățirea continuă (conceptul KAIZEN), Metoda celor 5 S, Brainstorming, Team building, Quality Function Deployment, Ciclul PDCA, Metoda KANBAN, Mentenanța productivă totală

STRATEGII ALE TQM

Strategii de întreprindere, strategii de afaceri.

FACTORI CRITICI AI TQM

Critica managerială. Critica umanistă. Critica comunicațională.

Studiul mărfurilor și siguranța consumatorului

OBIECTUL DE STUDIU ȘI EVOLUȚIA ȘTIINȚEI MĂRFURILOR

Metode și modalități de cercetare în studiul mărfurilor, clasificarea mărfurilor, codificarea mărfurilor, termeni și semnificații particulare în domeniul studiului mărfurilor.

CALITATEA PRODUSELOR

Caracteristici de calitate ale produselor, ipostazele calității mărfurilor, calitatea percepută de client, corelația valoare de utilizare – calitatea produselor, standardizarea și rolul acesteia în prescrierea calității.

PROPRIETĂȚILE MĂRFURILOR

Proprietățile fizice, proprietățile chimice, proprietățile microbiologice, proprietățile

senzoriale, proprietățile estetice.

PĂSTRAREA ȘI DEPOZITAREA MĂRFURILOR

Factori care influențează procesul de păstrare a mărfurilor, procese și modificări ale calității mărfurilor în timpul păstrării, măsuri privind asigurarea și dirijarea condițiilor de păstrare.

CARACTERISTICI DE CALITATE INTRINSECI ALE PRINCIPALELOR GRUPE DE PRODUSE ALIMENTARE

Cereale și produse din cereale, legume fructe și produse derivate, băuturi moderat alcoolice, carne și produse derivate, lapte și produse lactate,

CALITATEA MĂRFURILOR NEALIMENTARE

Mărfuri textile, mărfuri din sticlă și ceramică, mărfuri din lemn

PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Structura câmpului de acțiune al protecției consumatorilor, legislația cu privire la protecția consumatorilor, codul consumului, etichetarea produselor, aditivii alimentari.

SIGURANȚA ALIMENTARĂ

Obținerea siguranței alimentare prin aplicarea sistemului HACCP, Siguranța alimentară văzută prin prisma standardului SR EN ISO 22000:2005, trasabilitatea produselor.

Bibliografie selectivă:

Burda, A., Bunuri alimentare – compoziție, sortiment, prezentare, admisibilitate în distribuție și consum, Editura Universitară, București, 2011

Chiș, Al., Dragan, M., Fratila, R., Mihaiu, R., Nistor, R., Scorțar, L., Studiul mărfurilor și asigurarea calității, Editura Alma Mater, Cluj-Napoca, 2009

Dinu, V. Diaconescu, I. s.a., Fundamentele științei mărfurilor, Editura ASE, București, 2008

Heizer, J., Render, B., Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management, Pearson, 2014

Ilieș, L., Managementul calității totale, Editura Dacia, Cluj-Napoca, 2003

Ioniță, I., Managementul calității și ingineria valorii, Manual universitar, Editura ASE, București, 2008;

Oakland, J. S., Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases, Routledge, 2014

Olaru M., Managementul calității, Editura Economică, București, 1999

Oprean C., Kifor V.C., Suciș O., Managementul integrat al calității, Editura Academiei Române, București, 2012

Pamfilie, R., Procopie, R., Estetica mărfurilor, Editura A.S.E., București, 2001

Pascu, E., Mărfuri alimentare. Siguranța consumatorului, Editura Universitară, București, 2010

Popescu, D., Managementul calității. Principii și practici, Editura Universitaria, 2008

Sitnikov, C.S., Managementul calității organizațiilor - concepte, componente, structuri, Editura Universitaria, Craiova, 2014

Sitnikov, C.S., Managementul calității totale, Editura Sitech, Craiova, 2014

Sitnikov, C.S., Sistemul managementului calității - Familia Standardelor ISO 9000, Editura Sitech, Craiova, 2014

Sperdea, N., Calitatea produselor și securitatea consumatorului, Editura Sitech, Craiova, 2015

Wiele T. Van Der, Dale, Barrie G., Iwaarden J. Van, Managing Quality, Blackwell Publishing, 2012

*** Colecția de standarde SR EN ISO seria 9000:2000

***, ISO 9001 Quality Procedures for Quality Management Systems - The Professional's

Descrierea postului scos la concurs:

Postul: Conferentiar , poz. 25,

Disciplinele: Marketing, Marketingul serviciilor, Marketingul și experiența de consum

Domeniul: Marketing

Tematica probelor de concurs, inclusiv a prelegerilor, cursurilor sau altor asemenea sau tematicile din care comisia de concurs poate alege tematica probelor susținute efectiv:

Marketing

CONCEPTUL ȘI DOMENIILE DE APLICARE ALE MARKETINGULUI

Emergența marketingului, noțiunea și conceptele de bază, limitele marketingului, domeniile marketingului

STUDIUL PIEȚEI

Noțiunea de piață, conținutul studiilor de piață, sursele de informații, studiile calitative, anchetele prin sondaj, paneele, comportamentul consumatorului

SEGMENTAREA PIEȚEI

Concepția generală despre segmentarea pieței, criteriile de segmentare a pieței, alegerea criteriilor de segmentare, strategii de segmentare

POLITICA DE PRODUS

Noțiunea de produs, strategia de produs, lansarea produselor noi, produsele mature și strategia de marketing, gama de produse, marca de produs, condiționarea produsului

POLITICA DE PREȚ

Natura și importanța prețului, obiectivele politicii de preț, limitări și restricții în materie de preț, determinarea prețurilor, decizii privind prețurile

POLITICA DE DISTRIBUȚIE

Funcțiile distribuției, circuitele de distribuție, utilitatea intermediarilor, conflictele la nivelul circuitelor de distribuție, strategiile de distribuție ale fabricantului, metode de selecție a circuitelor de distribuție, distribuția fizică, merchandisingul, marketingul direct

POLITICA DE COMUNICARE

Elementele sistemului de comunicație, publicitatea, relațiile publice, sponsorizarea, promovarea vânzărilor

POLITICA FORȚEI DE VÂNZARE

Definire, rol și obiective, determinarea mărimii forței de vânzare, organizarea forței de vânzare, recrutarea, formarea profesională și remunerarea forței de vânzare

Marketingul serviciilor

MARKETINGUL SERVICIILOR- DOMENIU SPECIALIZAT AL MARKETINGULUI

Conținutul proceselor și relațiilor de marketing și management în servicii, esența marketingului serviciilor, caracteristicile marketingului serviciilor

CONȚINUTUL SERVICIILOR- ELEMENT ESENȚIAL AL SPECIALIZĂRII MARKETINGULUI

Conceptul și caracteristicile serviciilor, sistemul (procesul) de creare și livrare a serviciilor, modelarea sistemului de creare și livrare a serviciilor, expresie a legăturii mediului intern-client, tipologia serviciilor- element de diferențiere a politicii de marketing

COMPORTAMENTUL CONSUMATORULUI DE SERVICII

Comportamentul de cumpărare al consumatorului de servicii- element determinant al marketingului extern al firmei, comportamentul de consum- element determinant al marketingului interactiv în servicii, modelarea comportamentului consumatorului de servicii, implicațiile comportamentului consumatorului asupra politicii de marketing a firmei de servicii

POLITICA DE PRODUS

Conținutul politicii de produs în marketingul serviciilor, politica produsului global, politicile produselor parțiale, particularități ale politicii de produs în cadrul diferitelor categorii de servicii

POLITICA DE PREȚ

Locul prețului în cadrul mixului de marketing, condițiile adoptării politicii de preț, obiective și strategii de prețuri în servicii, particularități ale strategiilor de preț în diferite tipuri de servicii, gestiunea prețului în sectorul terțiar

POLITICA DE DISTRIBUȚIE

Conținutul distribuției în servicii, structura activității de distribuție, condițiile adoptării politicii de distribuție, obiective și strategii ale politicii de distribuție, particularități ale distribuției în cadrul diferitelor tipuri de servicii

POLITICA DE PROMOVARE

Locul activității promoționale în cadrul mixului de marketing, structura activității promoționale, condițiile adoptării politicii promoționale, obiective și strategii promoționale în servicii, particularități ale promovării în cadrul diferitelor tipuri de servicii

Marketingul și experiența de consum

ÎNȚELEGEREA EXPERIENȚEI CLIENTULUI

Ciclul de viață al clientului, drumul parcurs de către client, piramida așteptărilor

ASCULTAREA VOCII CLIENTULUI

Confesiunile clienților: e-reputația, diagrama așteptărilor, chestionarul privind satisfacția clienților

DEFINIREA STRATEGIEI PRIVIND CLIENȚI

Valoarea clientului pe termen lung, segmentarea clienților, experiența în servicii, clientul co-producător

GESTIONAREA RELAȚIEI CU CLIENȚII

Tabloul de bord al serviciului pentru clienți, tabloul de bord al gestiunii reclamațiilor

ORIENTAREA CLIENTULUI CĂTRE CULTURA ÎNTREPRINDERII

Cultura clientului, fixarea obiectivelor, practici manageriale

INTERACȚIONAREA CU CLIENTUL

Întrebări pentru determinarea nivelului de satisfacție a clientului, întâmpinarea noului client-modelul BRAVO, codul de conduită față de clientul nemulțumit

DEȚINEREA EXCELENȚEI ÎN SERVICII

Angajamentele în servicii și certificarea, clientul misterios, auditul intern

DEZVOLTAREA LEGĂTURILOR CU CLIENȚII

Cardul de fidelitate, clientul ambasador, rețelele sociale: planul de criză

PROGRESUL ȘI RECLAMAȚIILE

Procesul prelucrării reclamațiilor, fișierul reclamațiilor, aplicarea modelului Pareto în interpretarea reclamațiilor

Bibliografie selectivă:

1. Barbu, M. C., *Marketing internațional*, Ed. Universitaria, Craiova, 2010;
2. Chabry, L., *La boîte à outils de la Relation client*, Ed. Dunod, Paris, 2014;
3. Delerm, S., Helfer, J.-P., Orsoni, J., *Les bases du marketing*, Ed. Vuibert, Paris, 2004;
4. Dumitru, I., *Marketing strategic. O abordare în perspectiva globalizării*, Ed. Uranus, București, 2004;
5. Foltean, F., Lădar, L. ș. a., *Marketing*, Ed. Brumar, Timișoara, 2001;
6. Jezequel, B., Gerard, Ph., *La boîte à outils du Responsable communication. 2eme edition*, Ed. Dunod, Paris, 2012;
7. Kotler, Ph., Keller, K., Manceau, D., Dubois, B., *Marketing Management. 3eme edition*, Ed. Pearson Education, Paris, 2009;
8. Kotler, Ph., *Managementul marketingului*, Ed. Teora, București, 2009;
9. Kotler, Ph., *Principles of marketing*, 14th edition, Ed. Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, 2012;
10. Lendrevie, J., Levy, J., Lindon, D., *Mercator. Theorie et pratique du marketing. 7eme edition*, Ed. Dalloz, Paris, 2003;
11. Lovelock, C., Wirtz, J., Lapert, D., *Marketing des services. 5eme edition*, Ed. Pearson Education, Paris, 2004;
12. Malaval, Ph., Decaudin, J.-M., Benaroya, C., *Pentacom. Communication: theorie et pratique*, Ed. Pearson Education, Paris, 2005;
13. Meghișan, Gh., Nistorescu, T., Crăciun L., *Marketing*, Ed. Universitaria, Craiova, 2009;
14. Meghișan, M., *Marketingul serviciilor*, Ed. ProUniversitaria, Craiova, 2014;
15. Olteanu, V., *Marketingul serviciilor*, Ed. Ecomar, București, 2006;
16. Plăiaș, I., *Comportamentul consumatorului*, Ed. Intelcredo, Cluj Napoca, 1997;
17. Van Laethem, N., Lebon, Y., Durand-Megret B., *La boîte à outils du Responsable Marketing*, Ed. Dunod, Paris, 2007;
18. Van Laethem, N., Moran, S., *La boîte à outils du Chef de Produit*, Ed. Dunod, Paris, 2010.