

# Fundamentele Serviciilor– Tematica 4

ROLUL SERVICIILOR ÎN SOCIETATE

---

# Structura cursului



**SERVICIILE ȘI CALITATEA  
VIEȚII**



**INDICATORII PENTRU  
CALITATEA VIEȚII**



**TENDINȚE DE DEZVOLTARE  
ȘI INOVARE A SERVICIILOR**



**INOVAREA PRIN  
REGÂNDIREA PROCESULUI  
DE PRESTARE**

# Calitatea vieții – Studiu OECD (2016)

- Ce contează pentru tine, atunci când te gândești la calitatea vieții personale?

<https://www.youtube.com/watch?v=yYNjXRVFnTc>



# Conceptul de calitate vieții

- **Aristotel (antichitate) –**  
**fericirea** = excelența fizică și morală (**principiul artistic**)
- **Freud (început de secol 20)**  
– **fericirea** = stare dorită, obținută atunci când plăcerea resimțită depășește durerea resimțită din diverse cauze (**principiul plăcerii**)



# Evoluția conceptului de calitate a vieții

**SUA, anii 1950** – primele tentative sistematice de măsurare a calității vieții – **se stabilește rolul influențelor sociale și de mediu**

**Anii 1960-1970** – conceptul de calitate a vieții este legat de **ideea de fericire și nefericire**, și de factorii care pot genera aceste stări emoționale

**Anii 1970-1980** – studiile despre bunăstare – **2 direcții:**

- **Perspectiva hedonistă** – bunăstarea depinde de fericire și satisfacție ( **internă, subiectivă, individuală**)
- **Perspectiva artistică** – bunăstarea depinde de calitate ( **externă, obiectivă, societate**)

**Tipurile de indicatori care măsoară calitatea vieții:**

- ✓ **Indicatorii economici**
- ✓ **Indicatorii sociali**

# Indicatorii care măsoară calitatea vieții

## 1. Indicatorii economici

- ✓ **Viziunea mercantilă a vieții** – există o legătură directă între nivelul de dezvoltare economică al unei societăți și gradul ei de bunăstare (calitatea vieții)
- ✓ Cel mai reprezentativ – **Produsul intern brut/locuitor**

## 2. Indicatorii sociali

- ✓ **Tendințe demografice, ale pieței muncii și ale șomajului**
- ✓ **Nivelul de cunoaștere, acces la tehnologie și gradul de școlarizare**
- ✓ **Schimbări la nivelul familiei**
- ✓ **Gradul de sănătate al populației**
- ✓ **Activitățile de petrecere a timpului liber**

# Indicatori ai calității vieții (studii empirice)

## **Dasgupta & Weale, 1992 – 5 dimensiuni**

- Bunăstarea fizică și materială;
- Relația cu alte persoane;
- Activitățile sociale, comunale și civice;
- Dezvoltarea și realizările personale;
- Recreația (petrecerea timpului liber)

## **Cuadrado-Ballesteros et al., 2012 – 10 dimensiuni**

- Spațiul locativ;
- Relațiile familiale;
- Relațiile sociale;
- Timpul liber;
- Locul de muncă;
- Siguranța legală;
- Starea de sănătate;
- Starea financiară;
- Religia;
- Existența speranței și a scopului pentru ziua de mâine.

# Tendințe de dezvoltare și inovare în domeniul serviciilor

## Aspecte care definesc economia modernă

- „servicizarea” – detașarea serviciilor de procesul productiv
- „informatizarea” – dezvoltarea societății bazate pe cunoaștere
- „digitalizarea” – dezvoltarea continuă a tehnologiilor digitale

## Concepte urbane noi: Orașele inteligente (smart)

- Orașele smart – orașele viitorului

<https://www.youtube.com/watch?v=RKWuj1OIDPo>

- Ce este un oraș smart?

<https://www.youtube.com/watch?v=Br5aJa6MkBc>



## Orașul viitorului – revoluția urbană

- **Abordarea macro: dezvoltarea capitalului uman**
  - Susținerea și stabilizarea structurii populației locale
  - Susținerea și utilizarea forței de muncă în îmbătrânire
  - Atragerea și reținerea talentului uman
  - Asigurarea coexistenței om-inteligență artificială
- **Abordarea micro: îmbunătățirea calității vieții individuale**
  - Crearea de orașe în care se poate trăi decent
  - Crearea de oportunități pentru dezvoltarea forței de muncă
  - Încurajarea participării civice
  - Susținerea diversității și a toleranței

# Inovare prin regândirea procesului de prestare a serviciilor la nivel organizațional

