

ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Școala doctorală Administrarea Afacerilor II



TEZĂ DE DOCTORAT

Prezentată și susținută public de către autor:

Francisca-Elena N. ZAMFIR

Cercetări privind globalizarea și eficientizarea proceselor în cadrul unei companii multinaționale. Alinierea proceselor la nivel global și transferul de cunoștințe între filiale în perioada pandemiei COVID-19 și post-pandemie

Conducător de doctorat: Prof. univ. dr. Violeta-Mihaela DINCĂ

București, 2025

REZUMAT

Principalul obiectiv al acestui demers științific este acela de a identifica modalitățile de desfășurare, dar și îmbunătățirea procesului de transfer al cunoștințelor în contextul globalizării, dar și al riscurilor generate de pandemia COVID-19 și post-pandemie, în cadrul companiilor multinaționale.

Prin această lucrare, am cercetat problema transferului de cunoștințe în contextul globalizării, pe timp de pandemie, dar și perioada post COVID-19. Lipsa unor exemple adnotate creează o provocare majoră pentru formarea unui model de învățare. Din aceste motive, este o zonă extrem de valoroasă pentru atenția cercetării. În timp ce anecdotele abundă cu privire la diverse inițiative de gestionare a cunoștințelor, luate de diferite organizații, în condiții normale, există o lipsă de studiu sistematic asupra transferului de cunoștințe în organizații pe parcursul unei pandemii, dar și în perioada post-pandemie. Acesta este în special cazul transferului de cunoștințe în diferite contexte culturale.

Răspândirea rapidă a noului virus în China și în lume în perioada 2019-2020 a avut un impact mare asupra economiei și dezvoltării sociale. Implicațiile economice ale focarului sunt denumite în general „corononomics”.

Scopul acestui studiu este de a investiga transferurile de cunoștințe care au loc între diferite entități ale companiilor multinaționale în plină pandemie, dar și în perioada post-pandemică. Pentru a exploata stocul de cunoștințe al organizației și pentru a eficientiza procesele prin alinierea acestora la nivel global, filialele companiilor multinaționale trebuie să partajeze cunoștințe între entitățile organizaționale.

Pornind de la necesitatea înțelegerii proceselor de management al transferului de cunoștințe și a riscurilor generate de globalizare în cadrul companiilor multinaționale, care recunoaște impactul, relevanța și importanța erei tehnologiei și a digitalizării în care ne aflăm, o cercetare cu privire la impactul acestuia în context global, poate aduce beneficii nu numai din punct de vedere teoretic, ci și la nivelul mediului de afaceri, ce poate fi materializat sub forma unui ghid de bune practici.

Cuvinte cheie:

globalizare, externalizare, transfer de cunoștințe, eficiență operațională, companii multinaționale, sustenabilitate, pandemie COVID-19

Sinteză:

Lucrarea analizează impactul globalizării asupra proceselor de afaceri, cu accent pe externalizare și transferul de cunoștințe în companiile multinaționale. Este studiat modul în care aceste companii s-au adaptat la provocările pandemiei COVID-19, punând accent pe alinierea proceselor și sustenabilitatea acestora. Se propune un model de bune practici pentru eficientizarea operațiunilor globale prin strategii de externalizare și schimb de cunoștințe. Studiul îmbină analiza teoretică cu cercetarea aplicativă, având la bază un studiu de caz, chestionare și metode cantitative/statistice.

CUPRINS

Capitolul I. Globalizarea și eficientizarea proceselor de afaceri în cadrul companiilor multinaționale

1. Tendințe actuale privind externalizarea proceselor de afaceri în contextul globalizării
Error! Bookmark not defined.

1.1. Definirea externalizării proceselor de afaceri**Error! Bookmark not defined.**

1.1.1. Metode de externalizare a proceselor de afaceri**Error! Bookmark not defined.**

1.1.2. Tipuri de procese de externalizare a afacerilor **Error! Bookmark not defined.**

1.1.3. Relația dintre procesele de afaceri și modelul lanțului valoric**Error! Bookmark not defined.**

1.1.4. Etapele de externalizare a proceselor de afaceri**Error! Bookmark not defined.**

1.2. Analiza efectelor globalizării asupra externalizării proceselor de afaceri**Error! Bookmark not defined.**

1.2.1. Factori globali care influențează externalizarea proceselor de afaceri**Error! Bookmark not defined.**

1.2.2. Riscurile asociate globalizării în procesul de externalizare a afacerilor...**Error! Bookmark not defined.**

1.2.3. Destinații internaționale preferate de companii pentru externalizarea proceselor de afaceri **Error! Bookmark not defined.**

Capitolul II. Externalizarea proceselor de afaceri în vederea creșterii eficientizării proceselor la nivel global (competitive) **Error! Bookmark not defined.**

2.1. Rolul consilierii externe în procesul de externalizare a afacerilor în vederea eficientizării..... **Error! Bookmark not defined.**

2.2. Identificarea proceselor de afaceri ce pot fi externalizate în vederea eficientizării
Error! Bookmark not defined.

2.2.1. Scopul externalizării procedurilor de afaceri și eficientizarea acestora....**Error! Bookmark not defined.**

2.2.2. Procesul de alegere a furnizorilor pentru a externaliza procese de afaceri pentru companiile multinaționale în vederea eficientizării..... **Error! Bookmark not defined.**

2.3. Avantajele și dezavantajele externalizării proceselor de afaceri pentru companiile multinaționale..... **Error! Bookmark not defined.**

2.3.1. Avantajele externalizării proceselor de afaceri pentru companiile multinaționale în vederea eficientizării **Error! Bookmark not defined.**

2.3.2. Dezavantajele externalizării proceselor de afaceri pentru companiile multinaționale **Error! Bookmark not defined.**

2.4. Condiții contractuale și gestionarea costurilor de externalizare **Error! Bookmark not defined.**

2.4.1. Condiții contractuale în privința externalizării proceselor de afaceri **Error! Bookmark not defined.**

2.4.2. Managementul costurilor de externalizare a proceselor de afaceri **Error! Bookmark not defined.**

2.4.3. Analiza contractelor de externalizare a proceselor de afaceri la nivel global **Error! Bookmark not defined.**

Capitolul III. Analiză privind asigurarea sustenabilității operațiunilor externe prin intermediul transferului de cunoștințe **Error! Bookmark not defined.**

3.1. Sustenabilitatea unei organizații atunci când procesele de afaceri sunt externalizate printr-un transfer de cunoștințe **Error! Bookmark not defined.**

3.2. Metode de management al schimbării și inovare deschisă pentru a garanta sustenabilitatea operațiunilor de afaceri externalizate **Error! Bookmark not defined.**

3.2.1. Cum contribuie inovarea pentru îmbunătățirea eficienței operațiunilor externalizate **Error! Bookmark not defined.**

3.2.2. Metode de management al schimbării pentru a asigura sustenabilitatea operațiunilor de afaceri externalizate **Error! Bookmark not defined.**

3.3. Cultura organizațională în ceea ce privește externalizarea proceselor de afaceri .. **Error! Bookmark not defined.**

3.3.1. Guvernanța corporativă ca parte esențială a sustenabilității operațiunilor de afaceri externalizate **Error! Bookmark not defined.**

3.3.2. Comunicarea și cultura organizațională în externalizarea proceselor de afaceri **Error! Bookmark not defined.**

3.3.3. Metode de colaborare în lanțul logistic în timpul externalizării operațiunilor de afaceri **Error! Bookmark not defined.**

Capitolul IV. Abordare comparativă a modului în care procesele de afaceri sunt externalizate în cazul întreprinderilor globale în vederea eficientizării proceselor de afaceri **Error! Bookmark not defined.**

Capitolul V. Studiu privind globalizarea și eficientizarea proceselor în cadrul unei companii multinaționale. Alinierea proceselor la nivel global și transferul de cunoștințe între filiale în perioada pandemiei COVID-19 și post-pandemie. Abordări asupra inovației verzi și a tranziției către economia circulară. **Error! Bookmark not defined.**

5.1. Contextul studiului **Error! Bookmark not defined.**

5.2. Metodologia cercetării **Error! Bookmark not defined.**

5.3. Rezultatele studiului **Error! Bookmark not defined.**

5.4. Impactul transferului de cunoștințe asupra eficientizării proceselor și a performanței organizaționale **Error! Bookmark not defined.**

5.4.1. Gestionarea transferului de cunoștințe. Dimensiunile tacite și explicite ale cunoașterii.....	Error! Bookmark not defined.
5.4.2. Impactul transferului de cunoștințe asupra performanței organizaționale și asupra eficientizării proceselor de afaceri	Error! Bookmark not defined.
5.5. Importanța managementului transferului de cunoștințe în companiile românești în timpul pandemiei de COVID-19	Error! Bookmark not defined.
5.6. Continuitatea afacerii în timpul pandemiei de COVID-19. Modalități de lucru în companiile românești	Error! Bookmark not defined.
5.7. Transferul de cunoștințe poate fi creat exclusiv din surse online? O abordare a inteligenței de afaceri în comerțul electronic	Error! Bookmark not defined.
5.8. Influența companiilor românești de comerț online asupra dezvoltării inovației verzi	Error! Bookmark not defined.
5.9. Explorarea percepțiilor asupra tranziției eficiente către economia circulară....	Error! Bookmark not defined.
Capitolul VI. Analiză asupra riscurilor asociate cu externalizarea pe baza exemplului unei organizații globale.....	Error! Bookmark not defined.
6.1. Contextul studiului.....	Error! Bookmark not defined.
6.2. Metodologia cercetării	Error! Bookmark not defined.
6.3. Rezultatele studiului.....	Error! Bookmark not defined.
Capitolul VII. Concluzii.....	Error! Bookmark not defined.
7.1. Implicații pentru teorie, practică și politici publice.....	Error! Bookmark not defined.
7.1.1. Implicații teoretice	Error! Bookmark not defined.
7.1.2. Implicații pentru practică.....	Error! Bookmark not defined.
7.1.3. Implicații pentru politici publice	Error! Bookmark not defined.
7.2. Modul în care diferite companii din întreaga lume externalizează procesele de afaceri	Error! Bookmark not defined.
7.3. Impactul externalizării procedurilor de afaceri folosind un exemplu de organizație globală	Error! Bookmark not defined.
7.4. Evaluarea riscurilor asociate parteneriatelor de externalizare folosind un exemplu de organizație globală	Error! Bookmark not defined.
Bibliografie	Error! Bookmark not defined.