

ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI
ȘCOALA DOCTORALĂ: ADMINISTRAREA AFACERILOR I

TEZA DE ABILITARE

CALITATE ȘI SUSTENABILITATE
ÎN SECTORUL TERȚIAR,
PE BAZA STANDARDELOR INTERNAȚIONALE
ALE SISTEMELOR DE MANAGEMENT,
CU BENEFICII ÎN ADMINISTRAREA AFACERILOR

Candidat: Conf. univ. dr. Cătălina-Anca ATANASIE-BORUZ

București

2025

Rezumat

Teza de abilitare intitulată „Calitate și sustenabilitate în sectorul terțiar, pe baza standardelor internaționale ale sistemelor de management, cu beneficii în administrarea afacerilor” prezintă realizările profesionale obținute ulterior conferirii titlului de doctor în știință, în domeniul economie, sub coordonarea științifică a domnului prof. univ. dr. Viorel Petrescu, în anul 2003. Această teză este elaborată în conformitate cu standardele stabilite de ASE-IOSUD și aprobate de către senatul universitar, conform art. 156 alin. (1) din Legea învățământului superior nr. 199/2023, cu modificările și completările ulterioare, și aprobate prin ordin al ministrului educației, conform cerințelor O.M. Nr. 6129/2016, O.M. Nr. 3998/2024 privind Metodologia de acordare a atestatului de abilitare și Hotărârii Senatului ASE nr. 268/30.10.2024 cu privire la aprobarea modificării Metodologiei de organizare și desfășurare a procesului de obținere a atestatului de abilitare.

În cadrul tezei de abilitare, am evidențiat principalele rezultate științifice publicate și realizările profesionale din activitatea de cercetare științifică și din cea didactică, în domeniul de doctorat administrarea afacerilor. După obținerea titlului științific de doctor în economie, cariera academică, științifică și profesională în învățământul superior economic a evoluat o dată cu promovarea prin concurs și numirea, pe bază de decizie, în funcția didactică de conferențiar universitar, în anul 2005.

Am selectat cele mai relevante, de actualitate contribuții academice, științifice și profesionale din domeniul de specialitate al autoarei prezentei teze de abilitare, ce tratează exclusiv subiecte și teme specifice domeniului științelor economice - administrarea afacerilor: articole publicate în reviste clasificate de către Consiliul Național al Cercetării Științifice (CNCS) în categoria A, indexate Web of Science în categoriile SSCI sau SCIE, cu scor absolut de influență AIS > 0,15, cu încadrarea articole, în ISI Web of Science Core Collection, din categoria Core Economics, cu accession number WOS, respectiv cărți publicate în edituri naționale recunoscute, de prestigiu sau articole prezentate și publicate în volumele unor manifestări științifice internaționale recunoscute din țară și din străinătate (cu ISBN).

Subiectele articolelor publicate, din domeniul de specialitate al autoarei prezentei teze de abilitare, se încadrează în temele din domeniul administrării afacerilor, în contextul global al realizărilor științifice semnificative și de actualitate: bunele practici ale organizațiilor, modelele / managementul calității și excelența în afaceri, managementul calității totale, criteriile de evaluare a organizațiilor în raport cu aceste modele, factorii, strategiile ce susțin dezvoltarea sustenabilă și competitivitatea organizațiilor din sectorul terțiar, tendințele în afaceri și consum sustenabil, managementul riscului sustenabilității firmelor, siguranța

alimentară, provocările contemporane ale turismului durabil, achizițiile ecologice efectuate în industria hotelieră și în sectorul public, economia circulară, ca direcție pentru sustenabilitatea industriei hoteliere, dobândirea cunoștințelor privind standardele în era digitală etc.

Actualitatea tezei de abilitare rezidă în faptul că tema acesteia este inclusă în tematicile revistelor de categorie A, precum și în tendințele și oportunitățile administrării afacerilor în prezent. De asemenea, articolele incluse în Fișa de verificare a îndeplinirii standardelor minimale și care se regăsesc în prezenta teza de abilitare au fost citate (fără autocitări sau semi-autocitări) în 49 de articole având accession number WOS, publicate în reviste categoria A, din cuartilele Q1, Q2 și Q3, indexate Web of Science în categoriile SSCI sau SCIE, cu scor absolut de influență $AIS > 0,15$, cu încadrarea article sau review, în ISI Web of Science Core Collection, din categoria Core Economics.

Standardele pentru sisteme de management conțin idei valoroase și utile în practica organizațiilor, astfel încât acestea să-și sistematizeze și prioritizeze obiectivele.

În companiile din sectorul terțiar, cerințele sistemelor de management din cadrul standardelor internaționale sunt implementate în scopul eficientizării activității, deci al mai bunei administrări a afacerilor, rezultând implicit îmbunătățirea imaginii lor pe piață și obținerea unui avantaj competitiv.

Utile în administrarea afacerilor, în vederea îmbunătățirii continue, a diagnosticelor economice și a evaluării eficacității implementării proiectelor, sunt și auditurile periodice, fie ele interne, externe, la furnizorii externi și la alte părți interesate externe, pe baza standardului SR EN ISO 19011, Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management, ultima ediție a acestuia fiind cea din 2018.

Certificările sunt de asemenea importante pentru imaginea organismelor, fiind solicitate de multe ori în cazul achizițiilor publice sau din alte motive contractuale sau reglementate, pe baza standardului SR EN ISO/CEI 17021-1:2015, Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Utilizatorii acestui standard se pot astfel documenta pentru a-și elabora propriile cerințe referitoare la audit. Îndrumările din acest standard pot fi utilizate de asemenea în scopul declarației pe propria răspundere și pot fi utile organizațiilor implicate în instruirea auditorilor sau certificarea persoanelor.

Din perspectiva auditorului certificat pentru domeniile EA: învățământ, cercetare, servicii, analizând realizări din organizații care au implementat sistemele de management al calității, de mediu sau al siguranței alimentelor, teza de abilitare "Calitate și sustenabilitate în sectorul terțiar, pe baza standardelor internaționale ale sistemelor de management, cu beneficii în administrarea afacerilor" pledează pentru înțelegerea și implementarea standardelor de

management, de ajutor pentru organizarea internă a proceselor organizațiilor, și pentru utilitatea certificărilor sistemelor de management.

În concordanță cu domeniile de interes specifice activității didactice și de cercetare, am aprofundat sistemele de management al calității conform SR EN ISO 9001:2015, de mediu conform SR EN ISO 14001:2015, al energiei conform EN ISO 50001:2018, al siguranței alimentelor conform ISO 22000:2018 (aplicabil pentru furnizorii de servicii în alimentația publică: cantine, restaurante, catering etc.).

De importanță pentru domeniul de cercetare al autoarei s-au distins și certificarea ecologică în domeniul reglementat de Regulamentul (UE) nr. 848/2018, certificarea pentru transport - logistică și servicii - transport public de călători conform EN ISO 13816:2002 (aplicabil pentru transport rutier, pe căi ferate, naval, aerian) și certificarea pentru industria ospitalității, Hotel Safety & Security (aplicabilă hotelurilor, restaurantelor și altor întreprinderi a căror activitate constă în catering comercial și / sau cazare a oaspeților, cu scopul de a demonstra că sunt implementate în mod optim reglementările stricte privind igiena în industria ospitalității, pentru protecția angajaților și oaspeților împotriva infecțiilor.

Teza este structurată pe direcțiile principale de dezvoltare a carierei academice, științifice și profesionale. Structura tezei include, alături de rezumat, listele cu tabelele, figurile și abrevierile incluse în lucrare, cele mai importante realizări științifice publicate în domeniul temei propuse, pe direcții tematice disciplinare sau interdisciplinare, realizările profesionale și academice, planul de dezvoltare a carierei universitare, precum și referințele bibliografice investigate pentru fundamentarea propriilor cercetări științifice.

Conținutul tematic al *primei secțiuni*, în care sunt prezentate cele mai importante realizări științifice publicate, este organizat pe două direcții tematice, calitate și sustenabilitate, în concordanță cu preocupările candidatei, după susținerea doctoratului în domeniul economie, tema prezentei teze de abilitare reliefând câteva dintre direcțiile tematice ale complexului domeniu al administrării afacerilor.

Referitor la standardizarea și certificarea produselor și serviciilor, menționez cartea cu același titlu publicată în Editura ASE, în anul 2004, elaborată în calitate de coautor. Aceasta a fost realizată cu scopul de a susține pregătirea studenților de la masterat, de la facultatea Business și Turism, astfel încât aceștia să poată în final să realizeze un standard care să le fie util în domeniile comerciale în care profesau sau să revizuiască un standard existent pentru a-l îmbunătăți, în vederea reglementării pieței bunurilor și serviciilor din România, a ridicării nivelului lor calitativ, astfel încât acestea să fie comparabile cu cele din țările Uniunii Europene, susținând astfel și etica în afaceri, și nu în ultimul rând pentru a fi utilizate în cazul achizițiilor publice și al realizării caietelor de sarcini. De asemenea, am considerat util să mă

implic în formarea unor specialiști în standarde și calitate de produs sau serviciu, pentru a ajuta la protejarea nevoilor cetățenilor, a consumatorilor din România.

În același registru tematic am prezentat lucrarea *“Rolul standardizării în pregătirea specialiștilor pentru comerț”* la Conferința internațională "Comerț și competitivitate", publicată în Editura ASE, București, 2004, ISBN 973-594-755-2 și 978-973-594-755-2 și lucrarea *“Economical value of standards”*, în cadrul manifestării științifice "The 33rd Annual Congress of the American Romanian Academy of Arts and Sciences", publicată în Polytechnic International Press, Montréal, Québec, 2009, respectiv am publicat două articole: *“Management of the Standardization Activity based on Programmes”* și *“On strategic standardization management”* în Economics, Management, and Financial Markets editate de către Addleton Academic Publishers, New York, în 2009 și 2010.

Tema standardizării este încă actuală, Ivana Mijatović, Biljana Tošić și Milan Jovanović, cercetători la Facultatea de Științe Organizaționale din cadrul Universității din Belgrad, Serbia, au publicat în anul 2019, în revista Amfiteatru economic, articolul *“The Acquiring of the Knowledge about Standards in the Digital Era”*, abordând și rolul standardelor și standardizării pe piața globală, precum și al certificărilor pentru IMM-uri.

Următoarea direcție tematică pe care am abordat-o în cariera academică, științifică și profesională a fost cea referitoare la sistemele de management al calității, auditarea și certificarea acestor sisteme. În această perioadă am susținut cursuri și seminare la disciplina Managementul calității, aflată în programa anului III licență, respectiv Tehnici și instrumente ale managementului calității, aflată în programa de masterat, în cadrul Facultății de Comerț (denumită apoi Business și Turism). Am urmat mai multe cursuri postuniversitare de lungă durată, atât în cadrul Academiei de Studii Economice, cât și în cadrul Academiei TÜV Rheinland și am lucrat în paralel în ambele instituții, în calitate de titular, respectiv colaborator. Începând din 2009, ca auditor extern al TÜV Austria, am realizat audituri de terță parte, de certificare / de supraveghere, în cadrul certificărilor sistemelor de management al calității, pentru diferite organizații din domeniile: învățământ, cercetare, servicii, turism.

Menționez câteva dintre realizările științifice pe această direcție tematică: articolul prezentat în cadrul conferinței internaționale Commodity-Consumer-Quality "the XXI-st Century's Perspective" *“Features of the manager of quality management system”*, publicat în 2007 în Editura Samperi - Messina, Italia, ISBN 978-88-86038-40-9, în care am abordat rolul reprezentantului managementului calității (RMC) din organizațiile din România și provocările cu care aceștia se confruntă. În anul 2008 am participat cu un capitol *“Asigurarea și gestiunea calității”* la cartea coordonată de către profesorul Dinu Vasile, publicată în Editura ASE, ISBN 978-606-505-051-8 și am publicat în revista Amfiteatru economic, 10 (2), articolul *“The*

continous improvement of the management system corresponding to an organisation through the evaluation of its risks”, în care anticipam evaluarea riscurilor ca necesitate sau cerință în orice organizație, în corelație cu îmbunătățirea continuă a calității produselor, serviciilor, sistemelor de management.

Studiul leadershipului în organizații a constituit o preocupare de lungă durată și de mare interes, fiind totodată unul dintre subiectele abordate la fiecare audit. Ideile referitoare la planificarea și organizarea proceselor organizațiilor, precum și relatările despre unele cazuri soluționate sau despre experiențele directorilor sau administratorilor organizațiilor (de orice tip: societate / companie / firmă / întreprindere / autoritate sau instituție), respectiv ale reprezentanților managementului calității sunt utile și în cariera profesională de dascăl, care trebuie să aducă elemente noi și reale din practica antreprenorială. O lucrare, aflată sub egida acestor deziderate, *“Permanent improvement - principle and objective, leaders attribution and responsibility”*, am prezentat-o la Simpozionul IGWT din 2010 "Facing the Challenges of the Future. Excellence in Business and Commodity Science", articolul fiind publicat în revista Calitatea-acces la succes nr. 116 / 2010.

Auditurile financiare sau cele referitoare la sistemele de management sunt utilizate în practica administrării organizațiilor pentru obținerea unor informații concludente despre starea respectivei organizații și sunt programate la anumite intervale de timp sau ori de câte ori este necesar, fiind realizate de obicei cu angajați din respectiva firmă sau cu consultanți cu competență în audit, în cazul în care sunt externalizate auditurile interne. Auditurile de certificare sau de supraveghere sunt programate anual, în decurs de 3 ani, cât durează certificarea, fiind realizate de către auditori competenți pentru domeniul de activitate al organizației al cărui sistem de management îl auditează, cu pregătire teoretică și practică realizate sub auspiciile organismului de certificare pe care îl reprezintă. Articolul *“Good practices in the third party audits of the systems of quality management according to TÜV Cert requirements”* publicat în 2011 în revista Amfiteatru economic, 13 (30) reliefează modul de lucru, respectiv competențele profesionale, dar și etice, pe care un auditor de terță parte trebuie să le dovedească.

Dintre domeniile pentru care am primit girul organismului de certificare în vederea efectuării de audituri de certificare și supraveghere au fost serviciile, ceea ce mi-a permis să elaborez un punct de vedere științific referitor la calitatea serviciilor turistice din România, în lucrarea *“Evaluation of the quality of tourist services in Romania”*, realizată în calitate de coautor, alături de colegele mele, doamnele prof. dr. Delia Popescu și prof. dr. Olimpia State, prezentată la "The 22nd edition of RESER (European Association for Research on Services) International Conference: Services and economic development: local and global challenges",

articolul fiind publicat în 2012 în Editura ASE, ISBN: 978-606-505-565-0. Ca o continuare a acestei teme, în 2014 am publicat în calitate de coautor, alături de domnul prof. dr. Ion Schileru, articolul *"Quality and Vision in the Romanian Tourism Agencies"* în revista Amfiteatru economic, 16 (8).

Actualitatea temei este demonstrată prin citările recente în revistele indexate WOS, SSCI sau SCIE, cu AIS > 0,15, cu încadrarea review, respectiv article, în ISI WOS Core Collection, din categoria Core Economics: Eneko Ibarria, Luis Garay, Antonio Guevara, 2020, *"Corporate Social Responsibility (CSR) in the Travel Supply Chain: A Literature Review"*, Sustainability, 12 (23), WOS:000597465900001; Corina Larisa Bunghez, 2020, *"Marketing Strategies of Travel Agencies: A Quantitative Approach"*, Sustainability, 12 (24), WOS:000603260500001; Alina Emilia Maria Gherdan, Ramona Vasilica Bacter, Cristina Maria Maerescu, Tiberiu Iancu, Ramona Ciolac, Alexandra Ungureanu, 2025, *"Sustainable Tourism Development in Mountain Regions: A Case Study of Peștera Village, Brasov County, Applying the Analytic Hierarchy Process"*, Sustainability, 17(4), WOS:001431804300001.

Proiectul cu nr. contract ASE DCE 48 încheiat cu mediul de afaceri, realizat în perioada 2009-2010, cu tema: *"Cercetări privind îmbunătățirea conținutului și a prestării cursurilor de perfecționare în domeniul sistemului de management integrat calitate-mediu"*, a sintetizat experiența teoretică și practică dobândită în anii în care m-am ocupat intensiv de domeniul sistemelor de management, dar și de îmbunătățirea prestației la cursuri și de variante interactive de lucru cu studenții sau cursanții, în cadrul cursurilor universitare sau a celor postuniversitare de scurtă durată.

Preocupările legate de sustenabilitate s-au concretizat începând din 2007, o dată cu prezentarea lucrării *"Requirements of environmental management for the goods of future decades"* la conferința internațională "Commodity-Consumer-Quality: the XXI-st Century's Perspective", publicată în Editura Samperi-Messina, ISBN 978-88-86038-40-9, realizată în calitate de coautor, alături de domnul prof. dr. Ion Schileru. În aceeași echipă am publicat și articolul *"Good Practices Preceding the Implementation of the System of Management of Environment, on Small and Medium Enterprises"*, în revista Amfiteatru economic, 13 (5), 2011, WOS:000297929300005, în care am prezentat o metodă de tip FMEA, aplicabilă pentru evaluarea riscurilor, pentru selecția priorităților și identificarea obiectivelor de mediu în cadrul unei organizații din cadrul IMM-urilor.

Pentru a demonstra importanța și actualitatea subiectului din domeniul sistemelor de management de mediu, menționez că articolul a fost citat în Journal of Cleaner Production, 74, revistă indexată Web of Science în categoria SCIE, aflată în cuartila Q1 (roșu), AIS₂₀₂₄ = 1,590: Ferenhof, Helio Aisenberg; Vignochi, Luciano; Selig, Paulo Mauricio; Lezana, Alvaro

Guillermo Rojas; Campos, Lucila M. S., 2014, “*Environmental management systems in small and medium-sized enterprises: an analysis and systematic review*”, WOS:000337773000005.

În calitate de coautor, alături de domnii prof. dr. Vasile Dinu și prof. dr. Ion Schileru, am publicat în 2012 articolul “*Attitude of Romanian Consumers Related to Products’ Ecological Labelling*” în revista Amfiteatru economic, 14 (31), WOS:000300910600002. Acest articol a primit în 2014 Diploma de excelență, premiul III, pentru cel mai mare număr de citări în Web of Science, al unui articol publicat în revista Amfiteatru economic, s-a bucurat de 35 de citări în Web of Science, găsindu-se încă în topul descărcărilor, pe locul III, cu un număr de 470 de descărcări.

Actualitatea acestei teme poate fi demonstrată și prin cele mai recente citări: Jurconi, Alexandru; Popescu (Iacobescu), Ioana Maria; Manea, Daniela-Ioana; Mihai, Mihaela); Pamfilie, Rodica, “*The Impact of the "Green Transition" in the Field of Food Packaging on the Behavior of Romanian Consumers*”, Amfiteatru Economic, 24 (60), 2022, WOS:000878397900007; Ciumara, Tudor; Lupu, Iulia, “*Green Procurement Practices in Romania: Evidence from a Survey at the Level of Local Authorities*”, Sustainability, 12 (23), 2020, WOS:000597890300001; Kardos, Mihaela; Gabor, Manuela Rozalia; Cristache, Nicoleta, “*Green Marketing’s Roles in Sustainability and Ecopreneurship. Case Study: Green Packaging’s Impact on Romanian Young Consumers’ Environmental Responsibility*”, Sustainability, 11 (3), 2019, WOS:000458929500318; Bojnec, Ș., Petrescu, D.C., Petrescu-Mag, R.M. and Rădulescu, C.V., “*Locally Produced Organic Food: Consumer Preferences*”, Amfiteatru Economic, 21 (50), 2019, WOS:000456190000014; Nistoreanu, Puiu; Aluculesei, Alina-Cerasela; Avram, Daniel, “*Is Green Marketing a Label for Ecotourism? The Romanian Experience*”, Information, 11 (8), 2020, WOS:000577775100001.

În calitate de coautor, alături de domnul prof. dr. Ion Schileru, am realizat un proiect cu mediul de afaceri, nr. contract: ASE DCE: 56 / 2009-2010, cu tema “*Cercetarea particularităților serviciilor și utilităților publice din România în context contemporan*”. Acesta a reprezentat începutul unei noi etape în cariera universitară, o dată cu titularizarea, începând din 2011, la Catedra Turism - Servicii, actual Departamentul Turism și Geografie. Temele referitoare la energie și transport au constituit unele dintre cele mai studiate și dezbătute și în anii ce au urmat.

În final, întrucât transportul, turismul, ospitalitatea și gastronomia se înrudesesc, menționez și articolul realizat în calitate de coautor, alături de doamna prof. dr. Lelia Voinea și domnul prof. dr. Ion Schileru, “*Perceptions of the Slow Food Cultural Trend among the Youth*”, publicat în revista Amfiteatru economic, 18 (10), 2016, WOS:000388624700009, care ilustrează sustenabilitatea în trendul alimentar actual.

Referitor la relevanța și actualitatea acestei teme menționez câteva dintre citările pentru acest articol: El Bilali, Hamid; Strassner, Carola; Ben Hassen, Tarek, “*Sustainable Agri-Food Systems: Environment, Economy, Society, and Policy*”, Sustainability, 13 (11), 2021, WOS:000660703700001; Macein, Jose Luis Cruz; Hocine, Mohamed Amine; Hernández-Jiménez, Veronica; Rodríguez, Jose Pablo Zamorano; Gmada, Samir Sayadi, “*The Gap in Sustainable Food Services in Public Institutions: The Perceptions of Young Consumers from Public Universities in the Madrid Region (Spain)*”, Foods, 12 (22), 2023, WOS:001108165500001; Velcovská, Sarka, “*Generation Y’s Perception of Product Origin and its Labelling in the Context of Food Quality and Safety*”, Amfiteatru Economic, 20 (47), 2018, WOS:000427829800004.

A doua secțiune a tezei cuprinde *planul de dezvoltare a carierei universitare*, care prezintă aspectele relevante legate de *activitatea profesională* (studiile și etapele parcurse), *contribuția științifică* (cele mai relevante cărți, articole, comunicări științifice și proiecte de cercetare), *prestigiul profesional* (diplomele de recunoaștere a activității de cercetare științifică, calitatea de membru în cadrul unor organizații și asociații profesionale), precum și *direcțiile principale de dezvoltare a carierei*.

A treia secțiune a tezei include numeroase surse bibliografice care acoperă problematica vastă a sistemelor de management, fiind utile pentru documentare atât în activitatea didactică, cât și în fundamentarea bazelor teoretice ale unor lucrări de specialitate (cărți, articole, comunicări științifice). O parte dintre acestea sunt surse străine de apariție recentă, ceea ce indică o preocupare a candidatei pentru noutatea științifică din acest domeniu.

În concluzie, prezenta teza de abilitare conturează cariera profesională, științifică și academică a candidatei, demonstrând abilitatea de a coordona proiecte de cercetare și de a disemina rezultatele cercetării în reviste prestigioase listate în Web of Science. Contribuțiile viitoare la activitățile de cercetare și predare în domeniul Administrarea afacerilor se vor reflecta în următoarele direcții de cercetare: îmbunătățirea eficienței energetice în România în relație cu protecția consumatorilor, analiza rezultatelor auditurilor energetice efectuate de către autoritățile publice, transportul public sustenabil, îmbunătățirea sănătății publice și a mediului ca urmare a modernizării sistemului public de apă și canalizare, revizuirea și îmbunătățirea standardelor în materie de apă potabilă.

Activitatea mea didactică o voi desfășura în continuare alături de colegii mei, în cadrul Departamentului de Turism și Geografie, Facultatea de Business și Turism din cadrul Academiei de Studii Economice din București, cu speranța ca studenții pe care îi voi coordona să beneficieze de expertiza, dar și de entuziasmul meu în realizarea proiectelor profesionale și științifice care să-i motiveze.