

TEZĂ DE ABILITARE

MANAGEMENTUL PERFORMANȚEI ÎN ERA CALITĂȚII: PROCESE, INOVAȚIE ȘI EXCELENȚĂ ORGANIZAȚIONALĂ

Conf. Univ. dr. Ruxandra BOGHIAN (n. DINULESCU)

REZUMAT

Prezenta teză de abilitare sintetizează un parcurs științific de peste un deceniu, concentrat pe analiza, optimizarea și transformarea proceselor operaționale, pe dezvoltarea managementului calității în cadrul serviciilor publice și pe consolidarea unei perspective integrative asupra performanței organizaționale. Lucrarea reunește contribuțiile mele din domeniul managementului operațional, Lean Healthcare, evaluării serviciilor, suportului decizional multicriterial, inovării frugale, transformării digitale și analizei bibliometrice, prezentând un cadru coerent și evolutiv al activității de cercetare și diseminare științifică.

Traectoria mea academică începe cu o preocupare constantă pentru identificarea disfuncționalităților procesuale din sistemele publice, în special din domeniul sanitar. Pornind de la teza de doctorat — axată pe aplicarea metodologiei Lean Six Sigma în spitalele din România — cercetările mele au demonstrat existența unor structuri operaționale fragmentate, caracterizate prin risipă informațională, variație ridicată a activităților clinice și lipsa unei integrări reale între fluxurile clinice și cele administrative. În studiile ulterioare, am extins această analiză, integrând instrumente statistice avansate, modelări empirice și perspective organizaționale asupra culturii instituționale, demonstrând că performanța operațională este rezultatul interacțiunii dintre procese, comportamente și cultura organizațională.

Contribuțiile dezvoltate în domeniul managementului calității ilustrează necesitatea depășirii abordărilor tradiționale, centrate exclusiv pe conformitate și documentație, și adoptarea unei

perspective sistemice asupra calității serviciilor. Prin utilizarea unor instrumente precum SERVQUAL, modelul Kano, analiza variabilelor funcționale și evaluarea calității percepute în servicii, studiile mele arată că satisfacția utilizatorilor este influențată majoritar de modul în care serviciul este livrat, nu doar de rezultatul tehnic al acestuia. Această concluzie este deosebit de relevantă pentru sectorul sanitar, unde experiența pacientului devine un indicator strategic al performanței instituției și un predictor al încrederii în sistemul public.

Un alt pilon al contribuțiilor mele științifice îl reprezintă suportul decizional multicriterial, aplicat în contexte manageriale complexe, precum alocarea resurselor în spitale, evaluarea alternativelor de management în situații de incertitudine sau definirea priorităților strategice ale instituțiilor publice. Utilizând metode precum AHP, FAHP sau tehnici Delphi, cercetările mele au demonstrat că deciziile manageriale eficiente necesită structuri analitice riguroase și instrumente transparente de fundamentare, adaptabile particularităților contextuale.

Dimensiunea inovării și a transformării digitale ocupă un loc central în activitatea mea recentă. Studiile dedicate inovării frugale, relației dintre performanța profesională și digitalizare, precum și analizele dedicate emergenței clusterelor tematice (precum „AI în sănătate”) subliniază nevoia de reconstrucție strategică a organizațiilor publice în contextul paradigmatelor digitale. Am evidențiat modul în care tehnologiile emergente — IA generativă, sisteme expert, digital twins, soluții cloud — pot contribui la reducerea variației procesuale, îmbunătățirea calității și consolidarea deciziilor manageriale bazate pe date.

Analizele bibliometrice incluse în teză oferă o perspectivă globală asupra evoluției domeniilor de interes, identificând direcții emergente și lacune în literatura internațională.

Contribuția originală centrală a tezei constă în propunerea unui model conceptual integrat care unește trei dimensiuni fundamentale ale performanței instituționale: (1) reducerea risipei și optimizarea fluxurilor operaționale, (2) controlul variației procesuale și stabilizarea proceselor critice, și (3) transformarea culturii organizaționale într-o structură orientată spre colaborare, învățare și îmbunătățire continuă. Modelul demonstrează, prin analize empirice și corelaționale, că performanța proceselor și calitatea percepută sunt inseparabile și trebuie abordate simultan, nu secvențial.

Lucrarea include și o perspectivă strategică asupra dezvoltării academice și profesionale pe următorii zece ani, în acord cu cerințele procesului de abilitare. Direcțiile propuse vizează: internaționalizarea cercetării; consolidarea unui laborator interdisciplinar dedicat analizei

proceselor și serviciilor; participarea la rețele europene de cercetare; dezvoltarea unei agenții de training specializată în inteligență artificială pentru organizații publice și companii private; extinderea activității editoriale prin elaborarea a două-trei volume academice în domeniul managementului operațional, al calității serviciilor și al impactului IA în procesele publice.

Rezultatele, modelele și instrumentele prezentate în această teză confirmă maturitatea cercetărilor, relevanța lor pentru mediul academic și aplicabilitatea directă în practicele manageriale. Teza reflectă atât consistența unui parcurs științific solid, cât și capacitatea de a genera direcții noi de cercetare și de a contribui la dezvoltarea unei comunități academice orientate spre excelență, etică profesională și inovare.