

TEZĂ DE ABILITARE

Domeniul: Administrarea Afacerilor

Excelență în afaceri prin calitate, inovare și sisteme integrate de management

Conf. univ. dr. Mihaela Maftei

Rezumat

Organizațiile concurează din ce în ce mai mult într-un mediu complex, astfel încât o înțelegere exactă a obiectivelor și a sistemelor acestora de management este vitală. Calitatea, inovarea și sistemele de management al calității sunt critice pentru mediul de afaceri modern, indiferent de domeniul de activitate. Acestea influențează direct performanța organizațională, satisfacția clienților și capacitatea unei companii de a se menține competitivă pe piață. Pentru a rămâne competitivă și în mediul schimbărilor și provocărilor continue, orice organizație trebuie să inoveze și să se îmbunătățească sistematic, prin înțelegerea, echilibrarea și gestionarea eficientă a nevoilor și așteptărilor nu doar a clienților, ci și a părților interesate, astfel modelele de excelență devenind repere pentru multe din aceste companii. Din ce în ce mai mult, progresul tehnologic, globalizarea și creșterea exigențelor și a nivelului de educație a clienților au determinat companiile să nu se oprească doar la implementarea unui sistem de management al calității, integrarea mai multor sisteme de management alături de cel al calității devenind o practică curentă la nivelul organizațiilor. Companiile decid să îmbunătățească și performanțele de mediu și cele referitoare la sănătatea și securitatea angajaților, astfel să răspundă și dimensiunilor sustenabilității (mediu, social, economic). Digitalizarea și dezvoltarea tehnologică determină organizațiile să implementeze sisteme de management pentru securitatea informatică și cibernetică, iar riscurile și provocările din ultima perioadă (dacă e să ne referim doar la schimbări climatice, dependența energetică, pandemie, război, fragmentare geo

economică) induc necesitatea de a implementa sisteme de management al energiei, al riscului și al continuității afacerilor. Nu în ultimul rând, accentul se pune din ce în ce mai mult pe un management al resurselor umane eficiente și sustenabil, care să asigure resurse umane și capital uman care să răspundă nevoilor actuale și schimbărilor induse de dezvoltarea tehnologică și de modificările din mediul extern al afacerilor.

Inovarea nu este vitală doar pentru creștere, ci și o condiție esențială pentru menținerea acesteia pe o piață extrem de competitivă, deoarece companiile și națiunile trebuie să inoveze pentru a concura într-o economie globală care se schimbă rapid. Fără îndoială, îmbunătățirea continuă, precum și inovațiile semnificative sunt cruciale pentru orice organizație care acționează în cadrul unor piețe competitive, globale și extrem de dinamice, unde conectivitatea și resursele limitate schimbă rapid condițiile de mediu. În ultimele două decenii, inovația și managementul inovației s-au transformat în domenii atractive de studiu pentru cercetători, care au încercat să definească, să clasifice și să investigheze impactul acestora asupra performanței organizațiilor, în special datorită relevanței practice a acestora.

În lucrare sunt incluse și discutate cele mai importante realizări științifice în domeniile cercetate care evidențiază îndeplinirea standardelor cerute pentru abilitare, planul și direcțiile de dezvoltare a carierei universitare, precum și referințele bibliografice utilizate pentru fundamentarea propriilor lucrări de cercetare științifică. Astfel, teza este structurată în trei secțiuni care să ofere o imagine de ansamblu asupra cercetărilor și carierei didactice a candidatei.

În prima secțiune a lucrării sunt prezentate principalele rezultate ale cercetărilor, structurate în două capitole: unul dedicat articolelor publicate în domeniul Calității și sistemelor de management al calității, iar al doilea dedicat articolelor publicate în domeniul Sustenabilității și performanței prin integrarea sistemelor de management.

În primul capitol al primei secțiuni sunt prezentate rezultatele cercetărilor structurate pe trei subcapitole: Îmbunătățirea continuă a sistemelor de management al calității prin aplicarea de metode și instrumente specifice, Calitate și excelență în învățământul superior și Asigurarea unui management eficient al resurselor umane în contextul transformării digitale și provocărilor actuale.

Cercetările aferente subcapitolului Îmbunătățirea continuă a sistemelor de management al calității prin aplicarea de metode și instrumente specifice au fost publicate în 2 articole în reviste indexate în ISI Web of Knowledge cu scor absolut de influență nenul, un studiu într-un volum colectiv publicat la o editură internațională (Springer), un articol în reviste de specialitate indexate în baze de date internaționale și 8 articole prezentate la conferințe internaționale cu volum indexat în ISI Web of Knowledge. Preocupările privind Îmbunătățirea continuă a sistemelor de management al calității prin aplicarea de metode și instrumente specifice cuprind teme precum aplicarea unor instrumente și metode specifice managementului calității și TQM pentru subsistemul decizional al unei organizații din perspectiva extinderii serviciilor / proceselor precum Quality Function Deployment QFD și modelul de excelență EFQM, Balance Scorecard și EFQM pentru dezvoltarea unui Project Scorecard care să permită unei organizații să își gestioneze în mod eficient portofoliul de proiecte sau Failure Mode and Effects Analysis (FMEA) pentru gestionarea eficientă a riscurilor. Astfel, articolul *A new entrepreneurial*

decision-making support framework for assessing business line correlations (Amfiteatru Economic, 2015) propune un algoritm suport a procesului decizional care sprijină antreprenorii în a decide dacă inițierea unei noi direcții de afaceri (ca parte a strategiei de diversificare) este atractivă. Articolul *Developing a project scorecard to measure the performance of project management in relation to EFQM excellence model* (Amfiteatru Economic, 2017) prezintă posibilitățile de adaptare și operaționalizare a unui Scorecard al proiectului pentru IMM – uri, adaptat după Balance Scorecard, ca abordare de control pentru a măsura contribuția monetară a rezultatelor acestor proiecte și pentru un management eficace al portofoliului de proiecte dintr-o organizație. Articolul *Risk Management Methods: FMEA and its influence on risk handling costs*, (2019) prezintă și evaluează un model de matrice de risc aplicabil oricărui proces organizațional sau domeniu de activitate folosind trei atribute: probabilitatea apariției, consecința și detectarea, în timp ce articolul *Increasing operational efficiency through effective measurements of outsourced performances* (2018) propune o metodă combinată de analiză a riscurilor care evidențiază în detaliu riscul operațional complet al fiecărei activități externalizate, oferind companiilor posibilitatea de a îmbunătăți utilizarea și aplicarea indicatorilor cheie de performanță și de a-și evalua contractele în funcție de performanța operațională.

Cel de-al doilea subcapitol, Calitate și excelență în învățământul superior, se referă la rezultate publicate în trei cărți la Editura Sedcom Iași, un studiu publicat la editura Springer, 3 articole publicate în reviste indexate în ISI Web of Knowledge cu AIS nenul, 2 articole publicate în reviste indexate în baze de date internaționale, 3 articole publicate în volumele unor conferințe internaționale cu volum indexat în ISI Web of Knowledge. Principalele rezultate prezentate în acest subcapitol se referă la utilizarea benchmarking-ului ca instrument pentru obținerea succesului sustenabil în învățământul superior, utilizarea unor sisteme de indicatori referitori la eficiența proceselor educaționale care să permită ierarhizarea programelor educaționale, dar și impactul managementului cunoașterii în instituțiile de învățământ superior sustenabile. Articolul *Sustainable success in higher education by sharing the best practices as a result of benchmarking process* (Amfiteatru Economic, 2011) propune dezvoltarea unui model ierarhic calitativ pentru universitățile de profil românești și, în același timp, promovarea benchmarking-ului ca un instrument util pentru compararea performanțelor între instituții de învățământ superior. Articolul *Descriptive and multidimensional indicators for ordering educational offers* (Economic Computation and Economic Cybernetic Studies and Research, 2009) propune o ierarhizare a ofertelor educaționale oferite de 9 universități din România, în funcție de punctajele calculate pe baza răspunsurilor date de absolvenți la întrebări care investighează adaptarea la locul de muncă, satisfacția profesională, calitatea și utilitatea cunoștințelor dobândite, în timp ce articolul *Ordering educational offers using a model of acquired competencies* (Economic Computation and Economic Cybernetic Studies and Research, 2007) prezintă o metodă de ierarhizare a ofertelor educaționale în funcție de punctaje, pe baza unui model de intrare-ieșire a competențelor dobândite pe parcursul procesului educațional. Lucrarea *Study of Knowledge Management Impact on Sustainable Higher Education Institutions: A Business Process Modelling Approach. (Navigating Through the Crisis: Business, Technological and Ethical Considerations. GSMAC 2020. Springer Proceedings in Business and Economics)* examinează rolul managementului cunoștințelor pentru dezvoltarea durabilă

în universități și propune un cadru conceptual pentru îmbunătățirea managementului cunoștințelor în instituțiile de învățământ superior durabile.

În cel de-al treilea subcapitol sunt prezentate cercetările referitoare la posibilități de îmbunătățire a managementului resurselor umane în contextul transformării digitale și provocărilor actuale. Aceste cercetări au fost prezentate într-un articol publicat într-o revistă indexată în ISI Web of Knowledge cu AIS nenul și 2 articole publicate în volumele unor conferințe internaționale cu volum indexat în ISI Web of Knowledge. Principalele rezultate din acest subcapitol se referă la factorii care influențează preferința angajaților pentru a lucra în sistem de telemuncă și metodele de evaluare a performanțelor angajaților în contextul provocărilor transformării digitale. Articolul *How Digitalization, Work-Family Balance, and Work Efficiency Can Influence Employees' Preferences for Teleworking in the Future* (Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics, 2023) analizează percepțiile angajaților români cu privire la aspectele foarte complexe pe care le implică telemunca: ușurința/dificultatea adoptării noilor instrumente și tehnologii TIC; impactul asupra eficienței muncii; asupra echilibrului dintre viața profesională și cea familială și asupra sănătății fizice și mentale a angajaților. Cercetarea explorează toate aceste asociații și identifică diferențele de percepție determinate de sex, vârstă, nivel de educație, statut familial, industrie și dimensiunea organizației în care lucrează. Articolul *Study on methods for evaluating employees performance in the context of digitization* (2020) analizează, în contextul digitalizării, avantajele și dezavantajele evaluării bazate pe obiective și evaluării la 360 de grade, precum și impactul acestora asupra performanței organizației.

În al doilea capitol a primei secțiuni sunt prezentate rezultatele cercetărilor privind Sustenabilitatea și performanța prin integrarea sistemelor de management, structurate pe trei subcapitole: Măsurarea și îmbunătățirea performanței organizațiilor care au implementat un sistem integrat de management, Managementul inovării și dezvoltarea capacității de inovare pentru creșterea competitivității și Inovare și eficiență energetică: integrarea energiilor regenerabile pentru dezvoltarea economică durabilă.

Cercetările aferente subcapitolului Măsurarea și îmbunătățirea performanței organizațiilor care au implementat un sistem integrat de management au fost publicate în 3 articole în reviste indexate în baze de date internaționale, și 3 articole prezentate la conferințe internaționale cu volum indexat în ISI Web of Knowledge. Preocupările privind Performanța și sustenabilitatea organizațiilor care au implementat un sistem de management integrat cuprind teme precum identificarea unui set de indicatori de performanță aferent sistemelor integrate de management din IMM-uri (articolul *Performance Indicators Used by SMEs in Romania, Related to Integrated Management Systems*, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 2014), implementarea unor sisteme de management integrate, precum Information Security Management System, Business Continuity Management System, Innovation Management System, and Environment Management System utilizând metodologii și instrumente pentru îmbunătățire continuă și reziliență precum Agile (articolul *Information Security Management System and Cyber Security Strategy Implementation in the Context of SCRUM*, 2021) sau Six Sigma (studiul *Application of Six Sigma Tools For Improvement of Information Security Management System*, 2017). Articolul *Performance Indicators Used by SMEs in Romania, Related to Integrated Management Systems* analizează stadiul de implementare a unui sistem

de management în întreprinderile mici și mijlocii și, totodată, identifică indicatorii de performanță care sunt utilizați în acest scop.

În cel de-al doilea subcapitol, Managementul inovării și dezvoltarea capacității de inovare pentru creșterea competitivității, sunt prezentate rezultatele cercetărilor publicate într-un studiu publicat la editura Springer, 2 articole publicate în reviste indexate în ISI Web of Knowledge cu AIS nenul, 3 articole publicate în volumele unor conferințe internaționale cu volum indexat în ISI Web of Knowledge. Principalele rezultate din acest subcapitol se referă la utilizarea QFD ca instrument pentru realizarea unui model de evaluare a capacității de inovare organizațională, influența diferențelor culturale naționale în ceea ce privește capacitatea de inovare a țărilor Uniunii Europene, dar și managementul inovării de produs pentru afaceri sustenabile. Articolul *A study on the relationship between cultural dimensions and innovation performance in the European Union countries* (Applied Economics, 2020) își propune să analizeze toate cele 28 de țări actuale ale Uniunii Europene pe baza datelor EIS și Hofstede - concentrându-se pe dimensiunea culturală națională și modul în care inovațiile pot fi mai promițătoare la începutul procesului cu privire la cultura individuală. Această analiză la nivelul UE 28 ar trebui să furnizeze ulterior o înțelegere mai profundă a modului de formare a echipelor și de stabilire a ecosistemului pentru a conduce organizația cu succes prin procesele de inovare. Studiul *Anwendung der Quality Function Deployment (QFD)-Methode zur Entwicklung eines Bewertungsmodells der organisationalen Innovationsfähigkeit* (2021) propune un instrument care poate ajuta o organizație să-și evalueze performanța actuală de inovare, apoi să o crească și să o susțină. Studiul *A review of product innovation management literature in the context of organization sustainable development* (Amfiteatru Economic, 2019) abordează dezvoltarea sustenabilă prin inovația de produs din perspectiva organizațiilor. Obiectivul principal al acestei cercetări este acela de a identifica dacă există o relație între cerințele legate de nevoia de inovare, în special inovarea de produs și cerințele tot mai actuale legate de dezvoltarea sustenabilă a organizațiilor.

În cel de-al treilea subcapitol sunt prezentate cercetările referitoare la Inovare și eficiență energetică: integrarea energiilor regenerabile pentru dezvoltarea economică durabilă. Aceste cercetări au fost prezentate într-un studiu publicat la editura Shaker Verlag, 2 articole publicate în reviste indexate în baze de date internaționale și 6 articole publicate în volumele unor conferințe internaționale cu volum indexat în ISI Web of Knowledge. Principalele rezultate din această temă se referă la influența decarbonizării lanțului de furnizare pentru sectorul energetic, și obligațiile legale pentru companiile din Germania în ceea ce privește auditul energetic pentru creșterea eficienței energetice. Articolul *Energy transition on the horizon: Highlights and lowlights within the power energy sector for supply chains decarbonization* (2022) face o analiză critică a angajamentelor pentru decarbonizarea lanțurilor de aprovizionare, cu accent pe sectorul energetic, pe baza experților internaționali în afaceri și a literaturii de specialitate. Articolele *Study on SMEs interest in energy efficiency in Germany* (2019) analizează în ce măsură scutirea de obligația legală determină companiile din Germania să se ocupe de problema eficienței energetice, în timp ce articolul *A study of the knowledge of the legal obligation of public authorities to serve as a model in the field of energy efficiency* (2018) analizează în ce măsură companiile din Germania în care sunt implicate autoritățile publice își îndeplinesc obligația legală de a efectua audituri energetice și de a acționa ca modele de urmat.

În cea de a doua secțiune a lucrării sunt prezentate etapele parcurse în formarea profesională a candidatei și în cariera didactică. În plan didactic sunt prezentate cursurile susținute de candidată, în special cele de la programele de studii ale Facultății Business și Turism. În ceea ce privește contribuția științifică, sunt enumerate principalele realizări, care constau în cărți și capitole de cărți publicate în calitate coautor în edituri naționale și internaționale, articole indexate în Web of Knowledge cu scor absolut de influență nenul, articole publicate la conferințe internaționale cu volume indexate în Web of Knowledge – Conference Proceedings, articole publicate în reviste naționale și internaționale indexate în baze de date internaționale, conferințe internaționale externe (altele decât cele indexate în Web of Knowledge – Conference Proceedings). Impactul acestor publicații se poate analiza și prin prisma citărilor în articole indexate Web of Knowledge și Scopus. Ultima parte a celei de a doua secțiuni prezintă planul de dezvoltare a carierei academice ale candidatei, fiind prezentate obiectivele de cercetare și obiectivele în plan didactic.

Secțiunea a treia a tezei include numeroasele surse bibliografice care au fundamentat bazele teoretice ale cercetărilor prezentate în această lucrare și care acoperă problematica vastă a ariilor de cercetare, fiind utile atât pentru documentare în desfășurarea activității didactice, cât și pentru noi direcții de cercetare.