



Universitatea Tehnică a Moldovei

**Analiza competitivității întreprinderilor din
domeniul telecomunicațiilor în contextul
managementului performanței**

Masteranda:

Balan Maricica

Conducător:

conf. univ., dr. Gujuman Lucia

Chișinău – 2018

**Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii
Moldova Universitatea Tehnică a Moldovei
Programul de master ” Menținerea și Managementul Rețelelor de
Telecomunicații”**

**Admis la
susținere Șef de
catedră: conf.univ.dr.**

_____ **N. BEJAN**

_____ **2018**

Analiza competitivității întreprinderilor din domeniul telecomunicațiilor în contextul managementului performanței

Teză de master

Masteranda: _____ **(Balan M.)**

Conducător: _____ **(conf.univ.dr. Gujuman L.)**

Chișinău – 2018

REZUMAT

Teza de master reprezintă analiza aspectelor teoretice privind competitivitatea întreprinderilor din domeniul telecomunicațiilor în contextul managementului performanței.

Scopul și obiectivele tezei constau în cercetarea și generalizarea aspectelor teoretice și metodologice privind competitivitatea și managementul performanței al întreprinderii, cercetarea tendințelor de dezvoltare a managementului întreprinderilor din domeniul telecomunicațiilor precum și analiza metodelor manageriale care duc la creșterea gradului de competitivitate a întreprinderii. A fost elaborat modelul complex de măsurarea a performanței întreprinderii. Pentru dezvoltarea eficientă a întreprinderilor din domeniul telecomunicațiilor a fost recomandată schimbarea anumitor procese ce stau la baza întreprinderii pentru a crește competitivitatea acestora. A fost analizată competitivitatea sectorului Tehnologiilor Informaționale și Comunicații la nivel mondial și național.

Teza este alcătuită din introducere, trei capitole, concluzii și recomandări, bibliografia din 12 titluri. Volumul lucrării conține 50 pagini de text de bază, 12 figuri, 11 tabele.

SUMMARY

The thesis presents the analysis of the theoretical aspects regarding the competitiveness of the telecommunication enterprises in the context of the performance management.

The aim and objectives of the thesis are the research and generalization of the theoretical and methodological aspects regarding the competitiveness and the performance management of the enterprise, researching the tendencies of the telecommunication enterprises, as well as the analysis of the managerial methods that lead to the development the enterprise competitiveness. The complex model for measuring the performance of the enterprise has been developed. For the efficient development of telecommunication enterprises, it has been recommended to change certain processes underlying the enterprise to increase their competitiveness. The competitiveness of the Information and Communications Technologies sector at the global and national level was analyzed. The thesis consists of introduction, three chapters, conclusions and recommendations, the bibliography of 12 titles. The volume of the paper contains 50 pages of basic text, 12 figures, 11 tables.

CUPRINS

| | |
|--|----|
| INTRODUCERE | 8 |
| 1. FUNDAMENTE TEORETICE PRIVIND MANAGEMENTUL PERFORMANTELOR ȘI COMPETITIVITATEA ÎNTREPRINDERII..... | 10 |
| 1.1. Definirea conceptului de management performant al întreprinderii | 10 |
| 1.2. Natura și esența competitivității întreprinderii și criterii de evaluare a acesteia 16 | |
| 1.3. Managementul performanțelor-factor de sporire a competitivității întreprinderii.. | 22 |
| 2. STUDIUL COMPARATIV ȘI IMPACTUL PERFORMANTELOR ASUPRA COMPETITIVITĂȚII RAMURII DE TELECOMUNICAȚII LA NIVEL MONDIAL ȘI NAȚIONAL | 26 |
| 2.1. Esența, rolul și indicatorii de performanță al domeniului de telecomunicații la nivel mondial | 26 |
| 2.2. Analiza pieții de telecomunicații în Republica Moldova..... | 32 |
| 2.3. Analiza gradului de competitivitate a serviciilor de telecomunicații în Republica Moldova..... | 35 |
| 3. SPORIREA COMPETITIVITĂȚII ÎNTREPRINDERILOR DIN DOMENIUL TELECOMUNICAȚIILOR DIN REPUBLICA MOLDOVA..... | 42 |
| 3.1. Elaborarea modelului complex de măsurare a performanțelor | 42 |
| 3.2. Metodologia de evaluare a competitivității întreprinderii bazate pe managementul performanței, analiza SWOT | 50 |
| 3.3 Viziuni strategice privind creșterea competitivității întreprinderilor din domeniu telecomunicațiilor..... | 51 |
| CONCLUZII | 54 |

BIBLIOGRAFIE.....56

INTRODUCERE

Actualitatea și importanța problemei cercetate. Într-o economie caracterizată prin creșterea tot mai accentuată a concurenței, competitivitatea devine o condiție necesară pentru existența întreprinderilor producătoare de bunuri sau prestatoare de servicii. Obținerea competitivității de către o întreprindere presupune respingerea conservatorismului și imobilismului, respectiv adaptarea permanentă a acesteia la condițiile pieței și la exigențele consumatorilor. Analiza economică joacă un rol important în domeniul concurenței, în investigarea comportamentului firmelor și în evaluarea concentrărilor economice. Trăim o perioadă caracterizată prin “dictatul consumatorului/clientului” în care ofertanții, pentru a fi competitivi, trebuie să se preocupe în permanență de satisfacerea cerințelor acestuia. În consecință, putem afirma că există o puternică inter-relație între calitatea produselor și competitivitate, iar aceasta din urmă reprezintă un motor pentru dezvoltarea întreprinderii.

Creșterea competitivității unei întreprinderi este datorată proceselor inovatoare din cadrul acesteia, la baza cărora stau cercetarea, dezvoltarea și inovarea.

Teza de master evidențiază principalele direcții de perfecționare a managementului întreprinderilor din domeniul telecomunicațiilor prin prisma creșterii gradului lor de competitivitate. Scopul tezei constă în cercetarea și generalizarea aspectelor teoretice și metodologice privind competitivitatea și managementul performanței întreprinderilor, cercetarea tendințelor de dezvoltare a managementului întreprinderilor din domeniul telecomunicațiilor precum și analiza metodelor manageriale care duc la creșterea gradului de competitivitate a acestora.

Obiectivele tezei sunt:

1. analiza conceptului de management al performanței și competitivitatea întreprinderii;

2. evidențierea tendințelor de dezvoltare și evaluarea nivelului de competitivitate a întreprinderilor din domeniul telecomunicațiilor;

3. perfecționarea metodologiei de evaluare a competitivității întreprinderilor în contextul managementului performanței;

4. analiza și descrierea metodelor existente de evaluare a nivelului de competitivitate prin prisma managementului performanței.

În teză a fost elaborat modelul complex de măsurarea a performanței întreprinderii. Pentru dezvoltarea eficientă a întreprinderilor din domeniul telecomunicațiilor au fost recomandate schimbarea anumitor procese ce stau la baza întreprinderii pentru a crește competitivitatea acestora.

Teza de master constă în analiza conceptului de management al performanței și competitivitate cu referire la întreprinderile din domeniul telecomunicațiilor. A fost analizată competitivitatea sectorului Tehnologiilor Informaționale și Comunicațiilor prin prisma indicatorilor

de performanță la nivel mondial și la nivel de ramură. Au fost formulate și justificate recomandări de perfecționare a managementului performanței și de creștere a competitivității a întreprinderilor din domeniul telecomunicațiilor

Volumul și structura tezei: teza conține rezumatul în 2 limbi (română și engleză), introducere, trei capitole, concluzii și recomandări, bibliografia din 12 titluri. Volumul lucrării conține 50 pagini de text de bază, 12 figuri, 11 tabele.

Cuvinte-cheie: analiză, competitivitate, întreprindere, managementul performanțelor, indicatori, sector, telecomunicații, productivitate.

Reieșind din scopul lucrării și obiectivele propuse teza a fost structurată:

În Capitolul 1 "Fundamente teoretice privind managementul performanțelor și competitivitatea întreprinderii" se face referință la managementul performanței ca factor de sporire a competitivității întreprinderilor.

În Capitolul 2 "Studiul comparativ și impactul performanțelor asupra competitivității ramurei de telecomunicații la nivel mondial și național" se face referință la indicatorii de masurare a competitivității sectorului de telecomunicații la nivel mondial și național, impactul acestor indicatori asupra dezvoltării economiei Republicii Moldova. În urma segmentării sectorului telecomunicațiilor am determinat cel mai competitiv serviciu în Republica Moldova.

În Capitolul 3 "Sporirea competitivității întreprinderilor din domeniul telecomunicațiilor din Republica Moldova" se face referință la metodele de măsurare a performanței întreprinderii, precum și viziunile strategice privind creșterea competitivității întreprinderilor.

În concluzii generale și recomandări sunt exprimate aspectele principale rezultate în urma cercetării și modalitățile de perfecționare a gestionării proceselor care implică stimularea și creșterea competitivității la nivel de sector și întreprindere din domeniul telecomunicațiilor.

BIBLIOGRAFIE

1. Jaba Octavian - Analiza strategică a întreprinderii, Editura SEDCOM LIBRIS, Iași, 1999;
2. Russu Corneliu - Management strategic, Editura All Beck, București, 1999;
3. Băcanu B. - „Management strategic”;
4. Avasilcă S., Huțu C. ”De la asigurarea calității la performanță”, Iași 2001;
5. Niculescu M. ”Conceperea managementului și auditul performanțelor proiectelor de investiții”, București 1012;
6. Dan Vasile – „Strategii si structuri industriale competitive”, Editura All Educational, Bucuresti, 1997;
7. Rusu Corneliu. Creșterea competitivității. Managementul performanței. București, 2008;
8. Raport financiar ANRCETI „Evoluția pieței de comunicații electronice din anul 2015”;
9. Gujuman Lucia- teza de doctor ” Managementul investițional – proces de sporire a competitivității și dezvoltării inovațiilor în telecomunicații”, Chșinău 2009;
10. Popa V. ”Managementul și măsurarea performanțelor organizate”, Târgoviște 2010;
11. <https://ru.scribd.com/document/13344328/Managementul-performantei-competitivitatea>;
12. <http://www.qreferat.com/referate/comunicare/Managementul-performantei146.php>.