



Universitatea Tehnică a Moldovei

**Strategii și politici în domeniul Resurselor Umane pentru
”Best4u International” S.R.L**

Student:

Tamara Mardari

Coordonator:

Lucia Gujuman

Conferențiar universitar,

doctor

Chișinău, 2022

Rezumat

Strategii și politici în domeniul Resurselor Umane pentru ”Best4u International” S.R.L

Tamara Mardari

Cuvinte cheie : resurse umane, recrutare, interviu, motivare, loializare

Scopul general al acestei lucrări, constă în prezentarea structurii unei strategii de resurse umane pentru domeniul TIC. Se analizează minuțios specificul acestei industrii și care sunt provocările pe piața locală și internațională. În aceeași ordine de idei, se propun metode de optimizare și îmbunătățire a tuturor proceselor din domeniul resurselor umane pentru a spori competitivitatea pe piață.

Reieșind din scopul lucrării și obiectivele propuse, teza a fost structurată în modul următor:

În **Capitolul 1 ”Fundamente teoretice privind strategia de resurse umane și segmentele acesteia”** se face referință la conceptul managementul strategic în resurse umane și importanța acestuia în funcționarea efectivă în timp a companiei.

În **Capitolul 2 ”Studiul comparativ al strategiei de recrutare în domeniul TIC la nivel mondial și național”** se analizează tendințele de dezvoltare a strategiei de recrutare la nivel mondial și național, adaptarea acesteia după cerințele pieții și problemele cu care se confruntă această nișă.

Capitolul 3 ”Strategia de recrutare pentru Best4u International” reprezintă un exemplu real, de companie IT, care are o creștere furtunoasă și are nevoie de o strategie de recrutare efectivă pentru a putea face cerințelor pieții locale. Am determinat cele mai efective metode de interviu în industria tehnologiilor informaționale și care sunt totuși, costurile unei angajări greșite.

Drept rezultat al cercetării, s-a mai propus spre analiză cele mai actuale posibilități de retenție și motivare a personalului, reieșind din concurența pe piața locală și internațională. Au fost explicate și justificate recomandări de perfecționare a managementului de resurse umane din domeniul TIC.

Summary

Human Resources Strategies and Policies for

„Best4u International” S.R.L

Tamara Mardari

Keywords: human resources, recruitment, interview, motivation, loyalty

The general purpose of this paper is to present the structure of a human resources strategy for ICT. The specifics of this industry and the challenges on the local and international market are thoroughly analyzed. In the same vein, methods are proposed to optimize and improve all processes in the field of human resources to increase competitiveness in the market.

Based on the purpose of the paper and the proposed objectives, the thesis was structured as follows:

Chapter 1 "Theoretical foundations of human resources strategy and its segments" refer to the concept of strategic management in human resources and its importance in the company's effective operation over time.

Chapter 2 “Comparative study of global and national ICT recruitment strategy” analyzes the development trends of global and national recruitment strategy, its adaptation to market requirements, and the problems facing this niche.

Chapter 3 “Recruitment Strategy for Best4u International” is a real example of an IT company that is booming and needs an effective recruitment strategy to meet the demands of the local market.

We have determined the most effective interview methods in the information technology industry and what are, however, the costs of a bad hire.

As a result of the research, the most current possibilities for staff retention and motivation were also proposed for analysis, based on the local and international market competition. Recommendations for improving the management of human resources in the field of ICT were explained and justified.

CUPRINS

INTRODUCERE.....	8
1. FUNDAMENTE TEORETICE PRIVIND STRATEGIA DE RESURSE UMANE ȘI SEGMENTELE ACESTEIA	9
1.1. Definierea conceptului de management strategic	9
1.2. Domeniul strategiilor de resurse umane	11
1.3. Atragerea angajaților potențiali și relațiile cu publicul.....	15
2. STUDIUL COMPARATIV AL STRATEGIEI DE RECRUTARE ÎN DOMENIUL TIC LA NIVEL MONDIAL ȘI NAȚIONAL	18
2.1 Esența, rolul și specificul strategiei de recrutare la nivel mondial.....	18
2.1 Analiza strategiei de recrutare în domeniul TIC pentru Republica Moldova	19
3. STRATEGIA DE RECRUTARE PENTRU BEST4U INTERNATIONAL.....	21
3.1. Procesul de selecție și angajare personal în cadrul Best4u International S.R.L	24
3.2. Metode de interviu	32
3.3. Tendințe de dezvoltare	36
3.4. Costurile unei angajări greșite	44
CONCLUZII	48
BIBLIOGRAFIE.....	49

INTRODUCERE

Best4u International S.R.L este o companie IT de origine olandeză, cu sediul în Republica Moldova din 2019. Actualmente are aproape 100 de angajați, și scopul ei e de dezvoltare produse software pentru piața internațională. La prima vedere s-ar părea ca e o agenție, ca oricare altele care face outsource sau outstaff pentru piața străină.

Conceptul de outsourcing este definit ca fiind procesul de externalizare a unor procese interne ale unei companii. Termenul este o sinteză a expresiei engleze „outside-resource-using”, în traducere liberă, utilizare de resurse externe. Este un proces eficient și puțin costisitor, dacă este folosit într-un mod eficient. Multe organizații fac outsourcing deoarece uneori este mai avantajos să achiziționezi anumite servicii de la alte firme decât să le produci intern.

Best4u International a implementat în Moldova un concept nou, numit extended team. Scopul companiei e de-a extinde echipele tehnice ale clienților săi, aici în Republica Moldova, oferindu-le posibilitatea angajaților de a lucra direct cu angajatorul lor. Toate resursele de pe proiect sunt gestionate de către client, privind evoluția proiectelor și creșterea profesională a echipei lui. Deasemenea, tot acesta e responsabil repartizarea și gestionarea resurselor financiare, și desigur motivarea salarială a angajaților. Hub-ul din Republica Moldova e ambasadorul clientului aici și participă în procesul de recrutare și retenție a angajaților, motivare dar și de implementare a proiectelor inovative aici local.

Scopul tezei de masterat constă în cercetarea strategiei de resurse umane, generalizarea aspectelor teoretice și metodologice privind procesul de interviu și selecție de personal în cadrul entității Best4u International S.R.L. Precum și studierea tendințelor a metodelor de recrutare pe piața Tehnologiilor Informaționale și telecomunicațiilor din Republica Moldova.

Obiectivele tezei sunt:

1. Studiarea aspectelor teoretice privind strategia de resurse umane, în special recrutarea, selecția și motivarea angajaților;
2. Analiza procesului de interviu în cadrul Best4u International S.R.L;

3. Evidențierea tendințelor de dezvoltare a procesului de recrutare la nivel internațional, național și la nivel de entitate;
4. Optimizarea metodologiei de interviere a potențialilor candidați prin implementarea metodologiilor moderne în cadrul Best4u International;

Obiectivele menționate mai sus ne vor oferi posibilitatea de a înțelege care sunt standardele în domeniu TIC, și ce aspecte ar putea fi îmbunătățite pentru a spori productivitatea companiei și a mări venitul.

De asemenea, problemele și barierele cu care se confruntă acest segment va servi drept punct de referință pentru îmbunătățirea standartelor, sau de ce nu, implementarea unor soluții noi.

Reieșind din scop lucrării și obiectivele propuse, teza a fost structurată în 3 capitole:

În Capitolul 1 "Fundamente teoretice privind strategia de resurse umane și segmentele acesteia" se studiază conceptul managementul strategic în resurse umane în general.

În Capitolul 2 "Studiul comparativ al strategiei de recrutare în domeniul TIC la nivel mondial și național" se analizează tendințele de dezvoltare a strategiei de recrutare la nivel mondial și național.

În Capitolul 3 "Strategia de recrutare pentru Best4u International" se studiază la nivel de entitate cum decurge procesul de recrutare în companiile IT.

Bibliografie

1. Jan Tegze, Full – Stack Recruiter, The Ultimate Edition Paper Back, June 2020
2. Carmen Buzea, Horia Moașa, Managementul Resursei Umane. Teorii în practica profesională, ISBN: 978-606-24-0294-5
3. Eric West, Human Resources Management: Recruitment and Selection Strategy, June 2019
4. Managementul resurselor umane. Disponibil: <https://www.scrigroup.com/management/MANAGEMENTUL-RESURSELOR-UMANE65933.php>
5. Motivarea angajaților. Disponibil: <https://academiadehr.ro/care-sunt-cele-mai-ofertate-beneficii-pentru-angajati-romania/>
6. Strategii de resurse umane <https://www.rasfoiesc.com/business/management/resurse-umane/STRATEGII-DE-RESURSE-UMANE18.php>
7. Costurile unei angajări greșite: Disponibil: <https://legislatiamuncii.manager.ro/a/5153/costurile-erorilor-de-selectie.html>
8. Platformă de sourcing: <https://github.com/>
9. Platformă de sourcing: <https://stackoverflow.com/company>
10. Platformă de sourcing: <https://www.linkedin.com/feed/>
11. Platformă de sourcing: <https://www.rabota.md/ru/>
12. Cariere Orange – beneficii <https://www.orange.md/ro/cariera/functii-vacante>
13. Cariere Crunchroll – beneficii: <https://www.crunchyroll.com/about/en/jobs/index.html>
14. Cariere Cegeka – beneficii: <https://www.cegeka.com/en/be/>
15. www.traffic.ro