



Universitatea  
Transilvania  
din Braşov

# TEZĂ DE ABILITARE

## REZUMAT

Titlu: O abordare integrativă privind managementul cunoştinţelor în domeniul serviciilor

Domeniul: Management

Autor: Lect. dr. Dana Adriana LUPŞA-TĂTARU

Universitatea Transilvania din Braşov

BRAŞOV, 2024

Această lucrare se desfășoară la 15 ani de la obținerea doctoratului și este rezultatul experienței dobândite prin cercetare științifică și activități didactice în cadrul Facultății de Științe Economice și Administrare a Afacerilor, Departamentul de Management și Informatică Economică, din cadrul Universității din Transilvania din Brașov. Cercetarea științifică a fost efectuată în echipe multidisciplinare cu colegi din domeniul marketingului și informatică economică.

De asemenea, această teza este o continuare naturală și o aprofundare a subiectului tezei de doctorat, o teză inovatoare în momentul în care a fost susținută, adică managementul cunoștințelor. Teza de doctorat intitulată „Eficiența implementării unui sistem de management al cunoștințelor în instituțiile de învățământ superior”, a fost susținută la Academia de Studii Economice din București, Facultatea de Management, obținând titlul științific de doctor în management (domeniul management), pe baza Ordinului Ministrului Educației Naționale nr. 3658 din 10.04.2009.

Activitățile de cercetare desfășurate în ultimii ani s-au concentrat pe domeniul managementului cunoștințelor, considerând rolul cunoștințelor ca motor al noii economii și al științei ca resursă regenerabilă disponibilă organizațiilor de producție și servicii și ca sursă de obținere a avantajului competitiv prin inovare. Datorită dezvoltării inteligenței artificiale, instrumentele specifice cunoașterii vor deveni indispensabile pentru organizațiile care doresc să se adapteze rapid la nevoile pieței și să rămână competitive.

Această teză este structurată în două părți. Prima parte tratează cele mai importante realizări în cercetarea științifică și profesională obținute de la obținerea doctoratului în Management (în cadrul Academiei de Studii Economice București, în 2009), iar a doua parte prezintă planul pentru evoluția și dezvoltarea carierei didactice și de cercetare în domeniul managementului la Facultatea de Economie și Administrare a Afacerilor din cadrul Universității din Transilvania din Brașov.

Teza constă, după cum am menționat mai devreme, din două părți. Prima parte este dedicată realizărilor științifice și profesionale, inclusiv rezultatelor publicate ale cercetării efectuate, sub formă de articole științifice indexate în ISI Web of Sciences, acestea certificând, de asemenea, îndeplinirea criteriilor de obținere a atestării competenței. Aceste rezultate sunt grupate în două capitole: CAPITOLUL 1 - Cercetări privind gestionarea cunoștințelor și

---

dobândirea de cunoștințe în serviciile bazate pe experiență și CAPITOLUL 2 - Studii privind gestionare și dobândirea cunoașterii în cadrul serviciilor de cunoaștere și informații. Primul capitol - Cercetări privind managementul cunoștințelor și procesul de captare a cunoștințelor în servicii bazate pe experiențe - se concentrează pe cercetarea desfășurată în domeniul managementului cunoștințelor, în special procesul de capturare a cunoștințelor în servicii pe baza experiențelor (tourism, food, vlogging). Rezultatele acestui proces (analiză a datelor online, feedback) au o mare valoare pentru viitoarele strategii ale companiilor care operează în sectoare precum Horeca sau videostreaming.

Industria turismului trebuie să se adapteze la schimbările preferințelor turiștilor, după cum demonstrează primul studiu efectuat asupra volum mare de cunoștințe - 21.885 de restaurante din 27 de orașe europene. Industria hotelieră este sensibilă la schimbările de piață, în special pentru stațiunile de schi exclusive, deoarece sportul este afectat de sezonalitate.

Al doilea studiu explorează cunoștințele despre preferințele alimentare și subliniază că turiștii preferă opțiuni vegane, vegetariene și fără gluten în gastronomie și sunt mai interesați de experiențe autentice, oferind o perspectivă completă asupra culturii locale.

Al treilea studiu a fost realizat pe un alt volum mare de cunoștințe 1700 de canale YouTube au descoperit că alegerea domeniului potrivit și descrierea clară a canalului sunt factori esențiali pentru succesul lor. Creatorii de conținut trebuie, de asemenea, să utilizeze strategii de optimizare a motoarelor de căutare (SEO) pentru a atrage cel mai larg public posibil. Pe scurt, industria turismului trebuie să se adapteze la schimbările preferințelor și schimbărilor de pe piață pentru a rămâne competitivă pe piața turistică concurențială.

Al doilea capitol - Studii privind managementul cunoștințelor și procesul de captare a cunoștințelor în servicii bazate pe cunoștințe și informații - se concentrează asupra explorării modului în care rezultatele procesului de captare a cunoștințelor, care implică analiza unor volume mari de date, care pot duce la schimbări în sectorul bancar, comerțului electronic și învățământului superior.

Primul studiu, realizat pe un volum mare de cunoștințe - 85 de magazine online - a constatat că utilizatorii au tendința de a avea o atitudine neutră față de ratingurile cu o stea. Comercianții online pot folosi analiza sentimentelor pentru a înțelege opiniile clienților, iar acest lucru sugerează că actorii economici care activează online ar trebui să se concentreze pe gestionarea feedback-ului negativ pentru a preveni deteriorarea reputației.

Al doilea studiu a concluzionat că industria bancară trebuie să se adapteze la schimbările preferințelor clienților, cum ar fi popularitatea tot mai mare a BNPL în rândul generațiilor Millennial și Z. Companiile ar trebui să asigure transparența și practicile responsabile atunci când vând produse folosind această metodă, să educeze și să protejeze consumatorii și să monitorizeze comportamentul grupurilor vulnerabile, în special al milenialilor.

Al treilea studiu se concentrează asupra instituțiilor de învățământ superior din punctul de vedere al managementului cunoștințelor. În viitor, organizațiile vor putea utiliza date, informații și cunoștințe pentru a identifica subiecte și formate populare în rândul publicului țintă, comercianții online vor putea identifica clienții potențiali, iar stakeholderii din învățământul superior și industria bancară vor putea crea experiențe personalizate pentru clienți. Instituțiile de învățământ superior sunt rezervoare esențiale de cunoaștere și este necesar a se înțelege contribuția sistemelor de management al cunoștințelor la dezvoltarea și îmbunătățirea proceselor de gestionare a cunoștințelor.

Examinarea calității serviciilor electronice este importantă în instituțiile de învățământ superior, deoarece studenții consideră că experiența lor de studiu este influențată de calitatea generală a serviciilor digitale. La Universitatea din Transilvania din Brasov a fost realizată o cercetare pe baza performanței website-ului, calității informațiilor și confidențialității website-ului, care afectează calitatea serviciilor electronice, și impactul acestora asupra recomandărilor (WOM). Rezultatele arată că performanța website-ului, calitatea informațiilor și confidențialitatea website-urilor sunt asociate în mod pozitiv și semnificativ cu calitatea serviciului electronic, având un impact pozitiv important asupra recomandărilor prin viu grai.

Universitățile ar trebui să proiecteze site-uri web axate pe calitatea serviciilor online pentru a răspunde așteptărilor și a genera satisfacție în rândul studenților, știind că acestea generează recomandări ale studenților.

A doua parte a tezei este dedicată prezentării traseului profesional până în prezent, a planului de dezvoltare și evoluție, dar și detalierea obiectivelor propuse în două direcții, și anume activitatea de cercetare și didactică în cadrul Facultății de Științe Economice și Administrarea Afacerilor a Universității din Transilvania din Brasov.

Mulțumesc colegilor mei pentru colaborarea exemplară în cadrul echipelor de cercetare din care am făcut parte pentru desfășurarea de cercetări în domeniul managementului, colaborare care a generat, pe lângă dezvoltarea abilităților de lucru în echipă și mai multe

articole științifice: Prof.dr. Gabriel Brătucu, Prof. Dr. Radu Constantin Lixândroi, Prof. dr. Ioana Chițu, Prof.dr. Lavinia Plumbotă, Conf.dr.Raduca Todor, asist.PhD. Eliza Nichifor.