




Teză de abilitare

**PROVOCĂRI CONTEMPORANE PRIVIND
IMPACTUL CALITĂȚII ASUPRA DEZVOLTĂRII
SUSTENABILE**


Domeniul: **MARKETING**

Nicoleta Andreea NEACȘU

CUPRINS



Considerații generale



**Importanța calității serviciilor reflectată
în cercetările de marketing**



Analiza percepției calității produselor tangibile



**Impactul calității și siguranței asupra elementelor
conceptuale și operaționale ale dezvoltării sustenabile**



Planuri de evoluție și dezvoltare a carierei

IMPORTANȚA CALITĂȚII SERVICIILOR REFLECTATĂ ÎN CERCETĂRILE DE MARKETING

1

Cercetare de marketing privind protecția drepturilor și intereselor studenților pe piața serviciilor educaționale universitare din România

2

Cercetare de marketing privind rolul consilierii vocaționale a elevilor în valorificarea înclinațiilor profesionale ale acestora

3

Cercetare de marketing privind satisfacția turiștilor din Poiana Brașov față de serviciile turistice

PROTECȚIA DREPTURILOR ȘI INTERESELEOR STUDENȚILOR PE PIAȚA SERVICIILOR EDUCAȚIONALE UNIVERSITARE DIN ROMÂNIA

Premise:

- Accentuarea competiției dintre instituțiile de învățământ superior în vederea atragerii de studenți și a menținerii, respectiv creșterii prestigiului propriu, a generat și o mai bună conștientizare a drepturilor acestora de către managementul universitar
- Calitatea serviciilor educaționale reprezintă un criteriu esențial pentru alegerea de către viitorii studenți a programelor de studii la nivel licență, master, doctorat sau postdoctorat ale instituțiilor de învățământ superior
- În vederea consolidării poziției pe piața serviciilor educaționale, instituțiile de învățământ superior recurg la implementarea unor strategii adecvate de atragere și mai ales de menținere a studenților, care au la bază interesele și drepturile studenților.
- Studenții trebuie să fie protejați pentru a putea urma studii de calitate, dar și pentru a putea absolvi în cele mai bune condiții programele urmate.

METODOLOGIE

Obiectivul principal:
cuantificarea gradului în care universitățile protejează drepturile și interesele studenților, a măsurii în care programele de studii urmate de studenții din aceste centre universitare reușesc să le satisfacă așteptările, precum și a gradului în care serviciile oferite de universități îi mulțumesc

Analiza comparativă:
*evoluția numărului instituțiilor de învățământ superior (universități și facultăți)
*structura facultăților din sectorul public și privat
*evoluția studenților,
*structura studenților
*evoluția cadrelor didactice
*dinamica numărului de studenți, respectiv de absolvenți

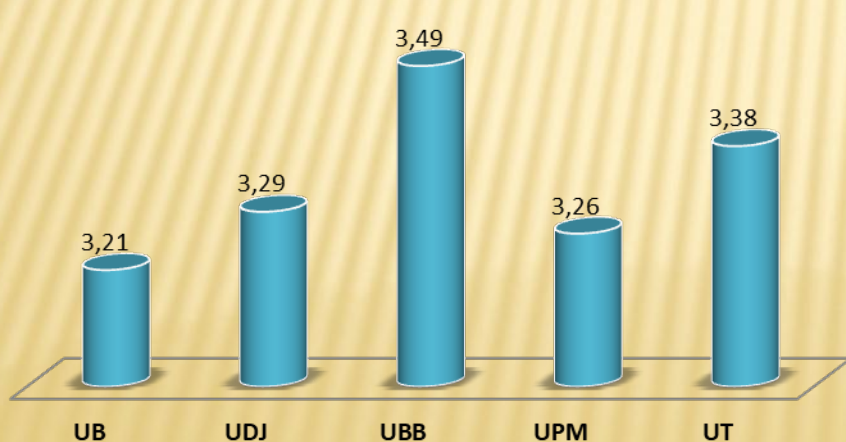
5 centre universitare:
*Universitatea din București
*Universitatea Babeș-Bolyai din Cluj-Napoca
Universitatea
*Dunărea de Jos din Galați
*Universitatea Petru Maior din Târgu Mureș
*Universitatea Transilvania din Brașov

Cercetare cantitativă
*tehnica anchetei de tip sondaj de opinie
*instrument de culegere a datelor - chestionarul administrat prin calculator
*eșantionare neprobabiliste
„bulgăre de zăpadă”

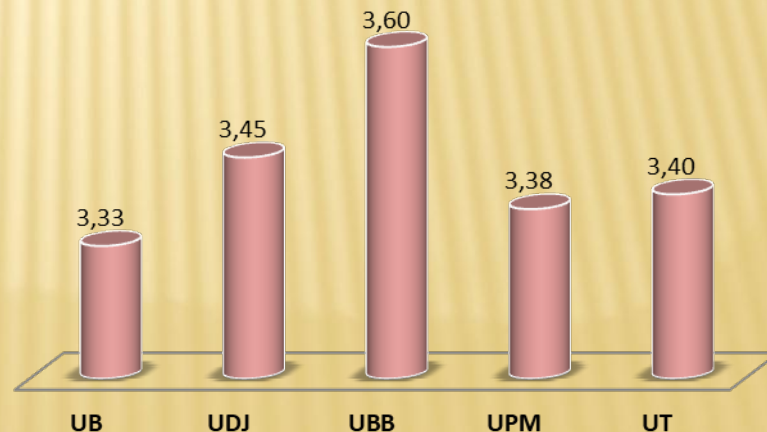
REZULTATE (I)

		Genul		Total
		Masculin	Feminin	
Universitatea la care sunt student îmi protejează drepturile și interesele specifice	Dezacord total	8,2%	8,2%	8,2%
	Dezacord	14,1%	14,1%	16,4%
	Nici acord, nici dezacord	44,3%	44,3%	42,2%
	Acord	29,8%	29,8%	30,4%
	Acord total	3,5%	3,5%	2,7%
Total		100%	100%	100%

Nivelul de satisfacție al respondenților față de programul de studii pe care îl urmează



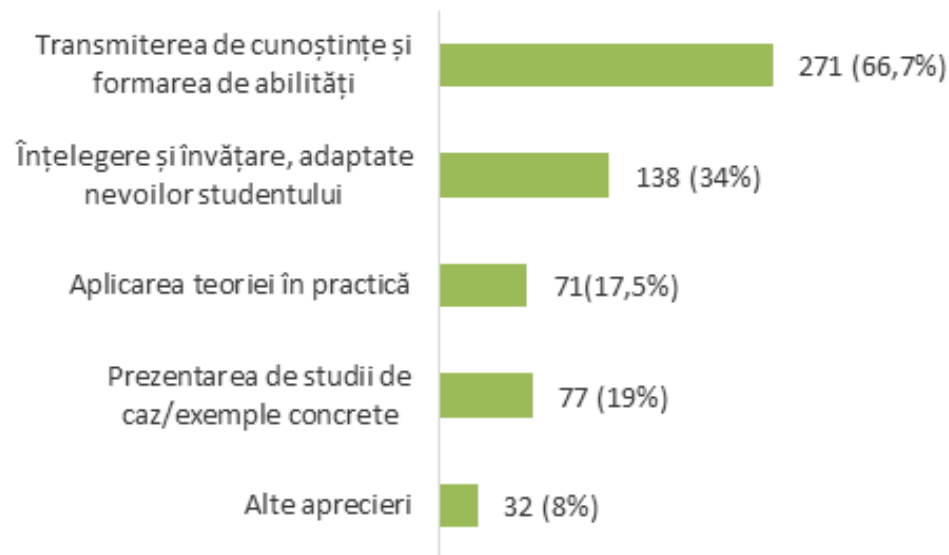
Nivelul de mulțumire al respondenților față de serviciile educaționale



REZULTATE (II)

		Licență	Masterat	Doctorat	Total
Nivelul de mulțumire al respondenților față de serviciile educaționale	Total nemulțumit	3%	4%	0%	3%
	Nemulțumit	14%	11%	7%	13%
	Nici mulțumit, nici nemulțumit	34%	36%	26%	33%
	Mulțumit	44%	38%	56%	44%
	Foarte mulțumit	6%	13%	12%	7%
Total		100%	100%	100%	100%

Frecvența răspunsurilor privind aprecierea activității didactice



ROLUL CONSILIERII VOCAȚIONALE A ELEVILOR ÎN VALORIFICAREA ÎNCLINAȚIILOR PROFESIONALE ALE ACESTORA

Premise:

- Piața muncii este tot mai complexă și elevii trebuie să ia decizii cât mai realiste referitor la cariera lor viitoare
- Elevii trebuie asistați și consiliați în acest domeniu
- Modul cum este percepută cariera profesională în condițiile actuale este influențat de: apariția unor noi ocupații, flexibilizarea sistemului de calificări
- În viitor, majoritatea tinerilor vor fi obligați să-și reinventeze cariera pentru a ține pasul cu schimbările rapide care au loc pe piața locurilor de muncă.

METODOLOGIE

Obiectivul principal:

Identificarea gradului de cunoaștere privind noțiunile de orientare și consiliere școlară și profesională în rândul elevilor de clasa a XII-a

S-au colectat informații privind:

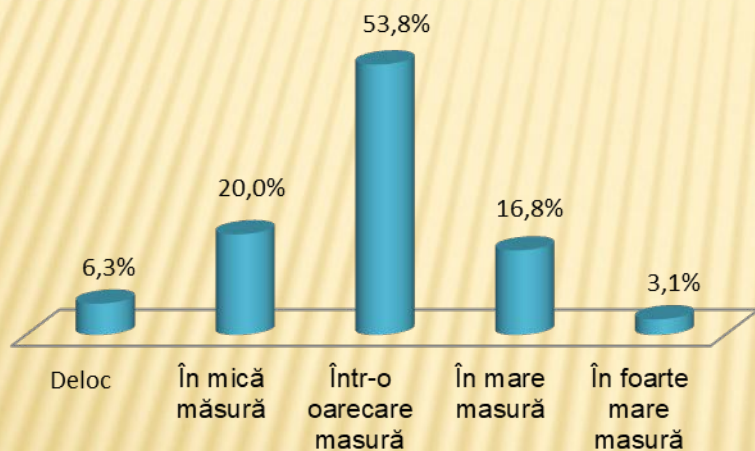
- *Apelarea la serviciile de orientare și consiliere școlară
- *Evaluarea serviciilor de orientare și consiliere școlară
- *Percepția asupra integrării pe piața muncii

Cercetare cantitativă

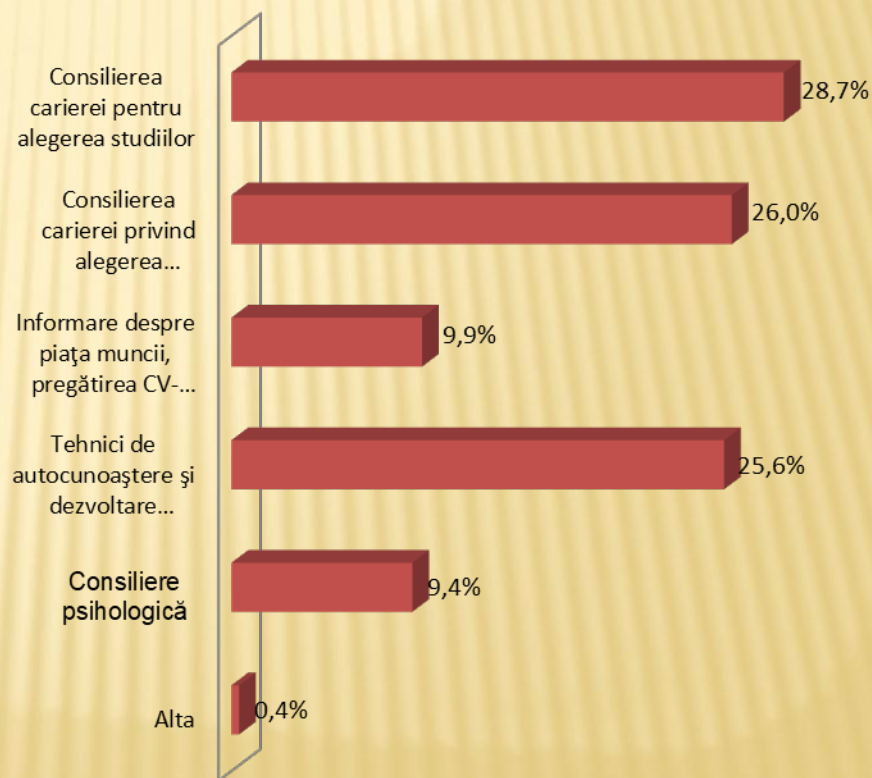
- *tehnica anchetei de tip sondaj de opinie
- *instrument de culegere a datelor - chestionarul
- *eșantionare probabilistă multistadială (pentru a reduce cât mai mult erorile de eșantionare)
- *70 de licee din toate județele țării

REZULTATE (I)

Gradul de cunoaștere al noțiunii de orientare școlară și profesională



Apelarea la serviciile de orientare și consiliere școlară

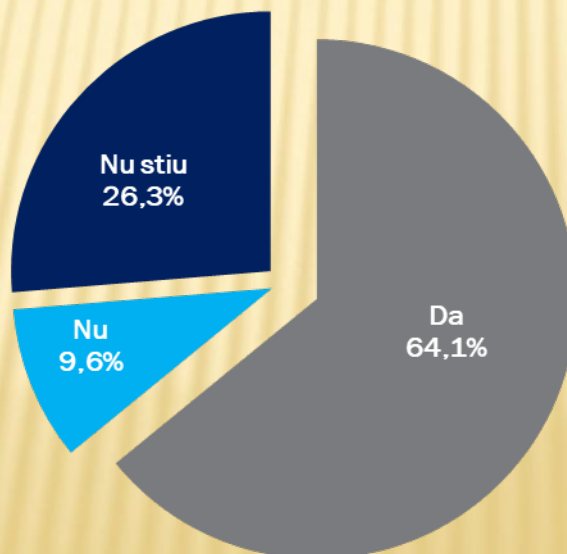


REZULTATE (II)

Gradul de mulțumire al elevilor privind serviciile de consiliere și orientare profesională la care au apelat

Grad de mulțumire	Frecvențe absolute	Frecvențe relative
Total nemulțumit	9	3,4%
Nemulțumit	9	3,4%
Nici mulțumit, nici nemulțumit	65	24,4%
Mulțumit	149	56,0%
Foarte mulțumit	34	12,8%
Total	266	100%

Știți ce meserie doriți să practicați după finalizarea studiilor?



IMPACTUL CALITĂȚII ȘI SIGURANȚEI ASUPRA ELEMENTELOR CONCEPTUALE ȘI OPERAȚIONALE ALE DEZVOLTĂRII SUSTENABILE

1

Siguranța alimentară și sustenabilitatea - o abordare exploratorie la nivelul firmelor românești de producție a vinului

2

Abordări privind practicile de dezvoltare sustenabilă în turismul montan din Carpați

3

Analiza dinamicii zonelor agricole europene ecologice în contextul dezvoltării sustenabile

4

Cercetare de marketing privind educația în domeniul siguranței rutiere în contextul dezvoltării sustenabile a societății în România

SIGURANȚA ALIMENTARĂ ȘI SUSTENABILITATEA – O ABORDARE EXPLORATORIE LA NIVELUL FIRMELOR ROMÂNEȘTI DE PRODUCȚIE A VINULUI

Premise:

- Industria viticolă este angajată definitiv în dezvoltarea sustenabilă
- Siguranța alimentară are un rol primordial și are ca scop principal asigurarea protecției sănătății umane la cel mai înalt nivel
- Siguranța alimentară este un concept care ocupă un loc important în directivele Uniunii Europene

METODOLOGIE

Obiectivul principal:

formarea unei imagini clare asupra disponibilității existente la nivelul companiilor producătoare de vinuri din România de a adopta strategii de marketing care să contribuie la sporirea siguranței alimentare prin creșterea calității vinului și care să aibă la bază principiile sustenabilității

Cercetare calitativă:

- *tehnica de cercetare calitativă a fost interviul în profunzime
- *procedeul folosit în cercetare a fost intervierea semistructurată
- *instrument utilizat a fost ghidul de interviu
- *eșantionul a fost format din 15 persoane, manageri ai companiilor viticole din zonele reprezentative din România

TEMELE INTERVIULUI

- Companiile viticole din România cunosc și aplică principiile sustenabilității și le corelează cu siguranța alimentară, acestea făcând parte din viziunea lor strategică;
- Managerii companiilor producătoare de vin cunosc beneficiile și costurile implementării metodelor de producție bazate pe M2M (Machine to Machine) și IOT (Internet of Things), prin care pot să crească nivelul și ideea de siguranță alimentară;
- Producătorii viticoli români aplică tehnicile inovative de marketing și le corelează cu strategiile de ansamblu ale firmei, în vederea creșterii siguranței alimentare, în contextul european actual;
- Managerii companiilor producătoare asociază siguranța alimentară aferentă consumului de vinuri cu elementele de educație, cultură și civilizație existente la nivelul consumatorilor, participând la crearea de pachete turistice, manifestări și proiecte culturale.

PRINCIPIILE SUSTENABILITĂȚII ȘI SIGURANȚA ALIMENTARĂ ÎN VIZIUNEA STRATEGICĂ A PRODUCĂTORILOR VITICOLI

- Subiecții investigați consideră că sustenabilitatea sectorului viticol presupune reflecții strategice și programe operaționale legate de managementul apelor, al pesticidelor și altor produse chimice al solului și fertilizanților, precum și de folosirea unor mașini și echipamente prin care să se respecte biodiversitatea
- Nouă din cei 15 manageri intervievați fac referire la certificările bio, considerând că îndeplinesc condițiile necesare, dar avantajele obținute sunt mici în comparație cu limitările și exigențele impuse, acestea presupunând costuri mari
- Consumatorii nu asociază ideea de bio cu sustenabilitatea

BENEFICIILE ȘI COSTURILE IMPLEMENTĂRII METODELOR DE PRODUCȚIE BAZATE PE M2M ȘI IOT , PRIN CARE PRODUCĂTORII POT SĂ CREASCĂ NIVELUL ȘI IDEEA DE SIGURANȚĂ ALIMENTARĂ

- Chiar dacă tehnicile M2M și IoT sunt cunoscute, utilizarea lor de către producătorii români care sunt prezenți pe piața viticolă este în această perioadă doar apanajul companiilor mari
- La nivelul a patru companii viticole mari există pe plantație câte o stație de monitorizare a parametrilor climatici, care, pe lângă rolul de monitorizare, are și rolul de a preveni, indicând în timp real care este riscul pentru fiecare din bolile care pot afecta vița de vie
- Toate companiile monitorizează continuu calitatea vinului, încă de la stadiul de strugure

APLICAREA TEHNICILOR INOVATIVE DE MARKETING ȘI INTEGRAREA ACESTORA ÎN STRATEGIILE DE ANSAMBLU ALE FIRMEI, PENTRU CREȘTEREA SIGURANȚEI ALIMENTARE, ÎN CONTEXTUL EUROPEAN ACTUAL

- Cele mai aplicate strategii de marketing: promovarea prin somelieri, prezența online prin site web, inclusiv prezența activă în social media
- Alte acțiuni și tehnici de marketing: organizarea de degustări, participarea la târguri internaționale și naționale, promovarea directă prin evenimente și seri tematice, seri gastronomice sau prezentări în restaurante, relații strânse cu distribuitorii
- Pentru întărirea ideii de siguranță alimentară, 11 producători consideră utile tururile de vizitare a cramei, tururile virtuale, în cadrul cărora se explică procesul de fabricație de la primele lucrări de fertilizare până la produsul finit
- Poziționarea în cadrul segmentului corporate, care presupune comercializarea unor vinuri cu etichetă personalizată pentru petreceri și evenimente de firmă

ASOCIEREA SIGURANȚEI ALIMENTARE AFERENTĂ CONSUMULUI DE VINURI CU ELEMENTELE DE EDUCAȚIE, CULTURĂ ȘI CIVILIZȚIE EXISTENTE LA NIVELUL CONSUMATORILOR

- Vinul trebuie consumat în cantități limitate și principalele motivații ale consumului nu trebuie să se regăsească în conținutul de alcool, ci în elemente de cultură, tradiții și civilizație
- Managerii intervievați au corelat consumul de vinuri în context cultural și educațional cu manifestări, evenimente și instituții, cum sunt: Drumul Vinului, ca proiect european existent și în România începând cu anul 2000, Festivalul internațional al viei și vinului, cărora li s-au adăugat alte diferite proiecte culturale locale dedicate vinului
- Opt dintre cei 15 manageri consideră că siguranța alimentară nu se referă doar la aspectele care privesc sănătatea fizică, ci și la elemente ancorate puternic în cultura și civilizația fiecărui popor

ABORDĂRI PRIVIND PRACTICILE DE DEZVOLTARE SUSTENABILĂ ÎN TURISMUL MONTAN DIN CARPAȚI

Premise:

- Dezvoltarea sustenabilă în turism este un concept dinamic, cu efecte directe asupra competitivității, iar principiile de dezvoltare sustenabilă se canalizează asupra celor trei aspecte esențiale: mediul înconjurător, economie și dezvoltare socio-culturală
- În sectorul hotelier începând cu anii '90 s-au manifestat preocupări manageriale privind dezvoltarea sustenabilă
- În ansamblu, hotelierii au un nivel fragmentar pentru înțelegerea conceptului de dezvoltare sustenabilă, dar sunt conștienți de impactul negativ al firmelor lor asupra mediului

METODOLOGIE

Obiectivul principal:

identificarea măsurilor pe care managerii unităților de cazare din Carpații românești le-au luat cu privire la activitatea pe care o conduc pentru a se dezvolta sustenabil

Cercetare calitativă:

- *tehnica de cercetare calitativă a fost interviul în profunzime
- *procedeul folosit în cercetare a fost intervierea semistructurată
- *instrument utilizat a fost ghidul de interviu
- *eșantionul a fost format din 34 persoane, manageri ai unităților de cazare din Carpații românești

TEMELE INTERVIULUI

- Acțiuni interne în direcția dezvoltării sustenabile
- Nivelul de informare, cunoștințe și conștientizare cu privire la dezvoltarea sustenabilă a unităților de cazare
- Instrumente voluntare de dezvoltare sustenabilă a firmei
- Presiuni și bariere pentru introducerea practicilor sustenabile

Rezultate și concluzii

-În România firmele de turism nu sunt sprijinite suficient nici sub aspect financiar, dar nici legislativ pentru susținerea dezvoltării sustenabile
-Managerii aplică în mod sporadic, unele măsuri de dezvoltare sustenabilă

- Managerii consideră că lipsesc programele, la nivel national și local, prin care să fie conștientizați asupra potențialelor efecte nocive ale turismului asupra mediului
- Bariere: lipsa banilor, a timpului, a motivației și, de asemenea, lipsa cunoștințelor.

Planuri de evoluție și dezvoltare a carierei

- **Strategia departamentului, a facultății, a universității**
- **Participarea la diverse activități de natură didactică, științifică și de cercetare**
- **Dorința de îmbunătățire a performanțelor profesionale**



**Evoluția
carierei
profesionale**

**Plan de
dezvoltare a
carierei
profesionale**

EVOLUȚIA CARIEREI PROFESIONALE



2002 - preparator

2004 - asistent

2007 - lector

2015 - conferențiar

- *Design și estetica mărfurilor*
- *Mărfuri alimentare și protecția consumatorului*
- *Protecția consumatorului*
- *Marketing strategic*

ACTIVITATE ȘTIINȚIFICĂ



Doctorat

Citări

**Conferințe
29 participări**



Articole – 7 ISI

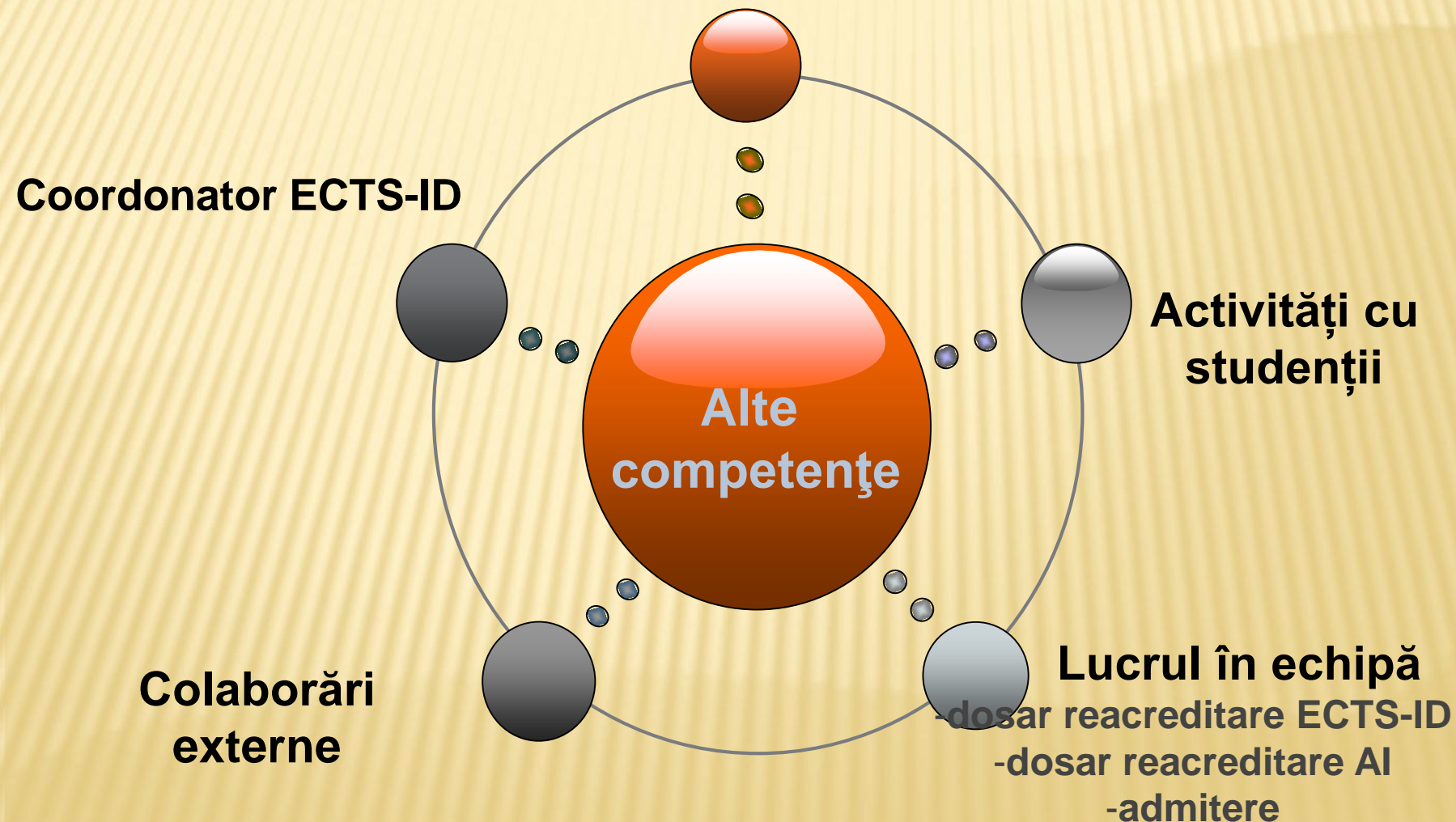
Proiecte

**Cărți
3 unic autor**

**Calitatea produselor
Marketing**

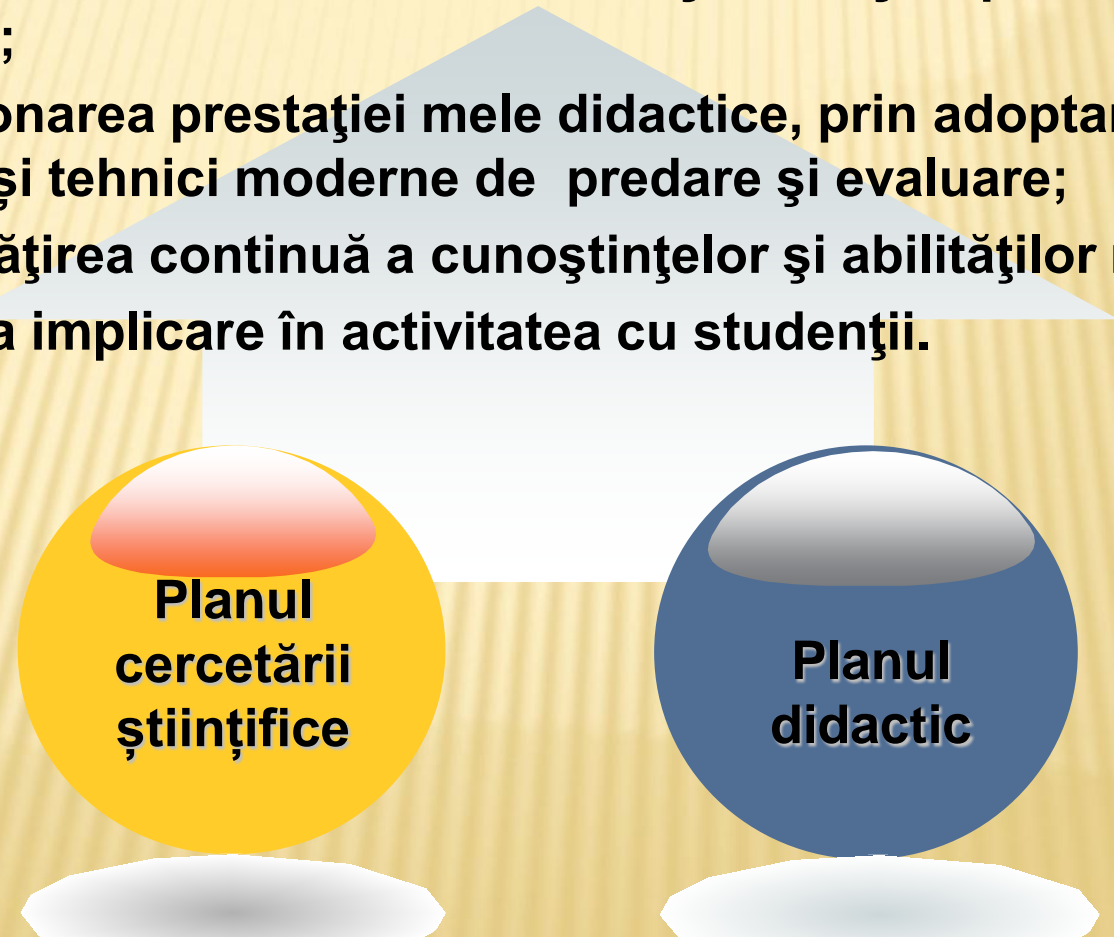
ALTE COMPETENȚE

Îndrumare licență și disertație



PLAN DE DEZVOLTARE A CARIEREI PROFESIONALE

- ❖ Creșterea și diversificarea preocupărilor mele științifice;
- ❖ Obținerea certificatului de abilitare și evoluția spre un grad didactic superior;
- ❖ Perfecționarea prestației mele didactice, prin adoptarea unor metode și tehnici moderne de predare și evaluare;
- ❖ Îmbunătățirea continuă a cunoștințelor și abilităților mele;
- ❖ Continua implicare în activitatea cu studenții.



**Planul
cercetării
științifice**

**Planul
didactic**



Vă mulțumesc!