

INSTITUTUL DE ECONOMIE, FINANTE ȘI STATISTICĂ

APROB: _____

Doctor habilitat **Alexandru STRATAN**
Director al Institutului de Economie, Finanțe și
Statistică

Aprobată la Consiliul științific al IEFS:

“ _____ ” _____ 2010

(L.Ș)

PROGRAMA

examenului de admitere la doctorat la specialitatea

08.00.05 Economie și management (în ramură)

Chișinău 2010

Autori:

1. Stratan Alexandru, dr. hab., conf.univ.
2. Bajura Todor, dr. hab., conf. univ.
3. Macari Vadim, dr., conf. cerc.
4. Aculai Elena, dr., conf. cerc.
5. Rojco Anatolii, dr., conf. cerc.
6. Moroz Victor, dr., conf. cerc.
7. Savelieva Galina, dr.
8. Tofan Tatiana, dr.
9. Vinogradova Natalia, dr.

Recenzenți:

**Programa a fost examinată și recomandată
de Seminarul științific de profil pentru examinarea tezelor de doctor și doctor
habilitat la specialitățile 08.00.05 – Economie și management (în ramură) și
08.00.10 – Finanțe; monedă; credit, IEFS**

Președinte:

Doctor habilitat **Tudor BAJURA**

_____ 20__
” ” _____

I RECOMANDĂRI METODICE GENERALE

Studiile de doctorat reprezintă o formă de învățământ post-universitar superior masteratului, care se organizează în scopul pregătirii cadrelor științifice de înaltă calificare. Studiile doctorale sunt organizate și se desfășoară conform cerințelor Regulamentului privind organizarea și desfășurarea doctoratului și a postdoctoratului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.173 din 18.02.2008.

Programa de doctorat la specialitatea 08.00.05 – Economie și management (în ramură), presupune efectuarea studiilor apofundate; școlile managementului, funcțiile managementului, întreprinderile ca verigă de bază a economiei de piață, procesul decizional și comunicarea, managementul businessului mic și riscurile în afaceri; managementul comparat, managementul calității, managementul strategic. O atenție deosebită pe parcursul pregătirii către admitere în doctoratură la specialitatea dată trebuie acordată procesului decizional și comunicării în management; modalităților de soluționare a conflictelor în colectiv prin intermediul pârgghiilor psihologice și manageriale; esenței și naturii liderismului (managerii și liderii).

În contextul concursului la studiile de doctorat, specialitatea 08.00.05 – Economie și management (în ramură), competitorii vor fi evaluați, conform criteriilor:

- ✓ Are drept scop formarea unei viziuni sistemice asupra activității manageriale, abordarea sistemică a principiilor, metodelor și tehnicilor sistemelor manageriale aplicate la nivelul economiei naționale, la nivelul ramurii și în firmele moderne. Specialistul trebuie să posede:
- ✓ Capacitatea de cercetare, modelare și eficientizarea proceselor economice la nivel micro și macro;
- ✓ Cunoștințe în aplicarea metodelor și tehnicilor manageriale;
- ✓ Capacitatea de a analiza procesele economice și de a lua decizii optime;
- ✓ Aptitudini de elaborare a strategiilor de dezvoltare a economiei naționale, a ramurii și a unităților economice;
- ✓ Aptitudini de elaborare a metodelor și tehnicilor de organizare și conducere în condiții de incertitudine;
- ✓ Abilități de implementare a rezultatelor cercetărilor efectuate;
- ✓ Cunoașterea legislației și a actelor normative din domeniu.

II CONȚINUTUL PROGRAMEI

Compartimentul I „Introducere în management”

- 1. Conceptul, evoluția și școlile managementului:** Etimologia și definiții ale noțiunii “management”. Semnificațiile managementului – proces, funcție, categorie de persoane, știință, artă, organ de conducere. Necesitatea și factorii de succes în management.
- 2. Etapele evoluției managementului:** managementul empiric; începutul managementului științific; managementul științific.
- 3. Școlile managementului.** Școala clasică universală. Managementul științific – Lilian și Franck Gilbreth, Fr. Taylor: aportul și principii. Managementul administrativ – Henri Fayol – principiile și sistemele de funcții ale întreprinderii industriale. Managementul birocratic - Max Weber și caracteristicile birocrăției raționale. Caracteristicile generale, plusurile și limitele școlii clasice universale. Școala relațiilor umane. E.Mayo și rezultatele experimentului de la Hawthorne. Teoria X-Y a lui D. McGregor.
- 4. Școli contemporane ale managementului.**
- 5. Definierea și caracteristicile principale ale organizației.** Organizații formale și neformale, importanța organizațiilor neformale. Analiza succesului organizației. Elementele succesului organizației: supraviețuirea, eficacitate ași eficiența, productivitatea, implementarea.
- 6. Definierea managerului:** caracteristica generală a activității manageriale. Sfera calităților, cunoștințelor și aptitudinilor managerilor. Aptitudini tehnice, interpersonale, conceptuale.
- 7. Rolurile manageriale elaborate de H.Mintzberg:** interpersonale, informaționale, decizionale.
- 8. Tipuri de manageri:** superiori, medii, inferiori.
- 9. Mediul organizației.** Mediul intern al organizației – scopul, structura, sarcina, tehnologia, oamenii. Interdependența variabilelor interne. Mediul extern al organizației. Esența și necesitatea abordării mediului extern. Factorii mediului extern de influență directă: furnizorii, consumatorii, concurenții, legile și organele de stat, sindicatele. Mediul de influență indirectă asupra organizației: situația economică din țară, factorii politici, progresul tehnico-științific, factorii socio-culturali, mediul internațional. Caracteristicile mediului extern: complexitatea mediului, interdependența, mobilitatea factorilor, incertitudinea mediului.
- 10. Esența și conținutul culturii organizaționale.** Caracteristicile culturii organizaționale. Formarea și dezvoltarea culturii organizaționale. Factori de influență internă și externă. Responsabilitatea socială: esența, argumente “pro” și “contra”. Etica managerială și factorii ce determină comportamentul etic.

Compartimentul II „Funcțiile managementului”

- 1. Funcția de planificare.** Definierea, rolul, necesitatea și scopul planificării. Tipologia planurilor și procesul de planificare. Limitele, orizontul și eficiența planificării. Implementarea planului. Managementul prin obiective (MPO). Ghidul planificării eficiente elaborat de J. Ernest Mitchell Jr. Planificarea strategică și managementul strategic. Definierea,

rolul și necesitatea planificării strategice. Conținutul procesului de planificare strategică și etapele sale: fundamentarea, analiza și decizia. Cercetarea managerială, evaluarea mediului intern și extern al organizației, identificarea avantajelor și dezavantajelor pe principalele domenii ale organizației. Natura și misiunea organizației. Stabilirea și caracteristica principalelor obiective pe domeniile organizației. Formularea și evaluarea strategiilor alternative, selectarea strategiei optime. Schimbarea organizațională, planificarea și dirijarea ei. Selectarea unui plan de acțiune sau a unei intervenții de schimbare. Schimbări la nivel individual sau la nivelul sistemului. Modalități, legalitatea și etica schimbării. Modelul dirijării schimbărilor organizaționale elaborat de Larry Greiner.

- 2. Funcția de organizare.** Esența funcției de organizare. Definierea structurii organizatorice și elementele sale de bază: postul, compartimentul, nivelurile ierarhice (aria de control), delegarea de autoritate. Tipurile principale de structură: liniară; funcțională; liniar-funcțională; de comitet (comisie); matriceală (adaptivă); de program-scop (scop); pe produse; teritorială (regională); pe grupuri de clienți. Structuri centralizate și descentralizate. Avantajele și dezavantajele tipurilor de structuri organizatorice. Elemente organizaționale majore: autoritate, responsabilitate, răspundere. Delegarea sarcinilor, autorității, responsabilității, răspunderii. Centralizare și descentralizare în procesul delegării sub aspect teritorial, funcțional și decizional. Avantajele și riscurile delegării autorității.
- 3. Funcția de motivare.** Esența, definiția și procesul motivării. Teorii ce privesc conținutul motivației. Teoria ierarhizării nevoilor umane a lui Abraham Maslow: necesități fiziologice, securitate și siguranță, contact social și apartenență la grup, stimă, autorealizare. Teoria E.R.G. a lui Clyton Alderfer: necesități de existență, de relații cu alții, de creștere. Afinități și diferențe între teoriile lui Alderfer și Maslow. Concepția bifactorială a lui F.W. Herzberg: factori de igienă și factori de motivație. Conceptul lui McClelland: necesități de realizare, de afiliere, de putere.
Teorii și modele ce privesc procesul de motivare. Teoria așteptării (speranței) a lui Victor Vroom: alegerea conștientă a alternativei de acțiune în speranța recompensei. Teoria echității a lui Stacy Adams: impactul recompenselor asupra motivației. Contribuțiile lui Porter - Lowler la teoria așteptării: introducerea relației „efort – recompensă - satisfacție”.
- 4. Funcția de control.** Esența, definiția și necesitatea controlului în organizație. Tipurile de control și caracteristicile acestuia. Tipuri de control: preventiv, direct (curent, On-line), final (postoperativ). Procesul de control: stabilirea standardelor; măsurarea performanțelor; introducerea măsurilor corective. Metode ale controlului permanent, periodic, ocazional. Eficiența controlului. Strategii de control: prin politica de personal; prin structura formală a organizației; prin reguli și reglementări formale; controlul financiar; controlul prin evaluarea performanțelor; controlul cu utilaj de profil.

Compartimentul III “Management strategic”

- 1. Managementul strategic – conținut, trăsături, importanță.** Definierea, conținutul și componentele managementului strategic. Trăsăturile managementului strategic: dimensiunea economică, dimensiunea socio-politică, dimensiunea organizațională. Managementul strategic – proces decizional complex. Niveluri strategice. Tipologia strategiilor. Planificarea strategică. Avantajele practicării managementului strategic. Analiza mediului extern de afaceri. Modul de determinare a oportunităților și amenințărilor ce vin din partea mediului extern de afaceri. Analiza (diagnosticarea) mediului intern al întreprinderii. Modul de determinare a punctelor tari și slabe a unei firme. Algoritmul de determinare a strategiei firmei în baza rezultatelor analizei SWOT.

2. **Fundamentarea modelului de management strategic al firmei.** Premisele modelului de management strategic. Modalități de fundamentare a modelului de management strategic. Analiza mediului concurențial: mediul ambiant al firmei, forțele competitive în cadrul unei ramuri. Dezvoltarea strategiilor prin managementul portofoliului de afaceri. Modele de analiză a portofoliului de activități. Modelul Boston Consulting Group. Precizarea obiectivelor și opțiunilor strategice. Tipuri de strategii manageriale în dependență de nivelul ierarhic managerial pentru care se elaborează. Stabilirea strategiilor pe domenii (strategii parțiale): strategia de cercetare – dezvoltare, strategiile funcționale de producție, strategiile funcționale financiar-contabile, strategii de marketing, strategii funcționale de personal. Formularea politicii globale și a politicilor parțiale ale firmei. Strategii la nivel de afaceri.
3. **Implementarea, evaluarea și controlul modelului de management strategic.** Pregătirea implementării modelului de management strategic: pregătirea climatului din cadrul firmei, asigurarea premiselor tehnico-materiale, umane, financiare și informaționale. Formularea programelor necesare implementării modelului de management strategic. Evaluarea performanțelor. Evaluarea modelului de management strategic. Controlul strategic.

Compartimentul IV „Procesul decizional și comunicarea”

1. **Decizia managerială.** Definierea și semnificația deciziei în procesul managerial. Factorii primari ai deciziei. Situații decizionale, elementele principale de configurare și soluționare ale acestora. Clasificarea deciziilor, criteriile și tipurile de decizii manageriale. Deciziile strategice, tactice și operative (curente); deciziile individuale și colective; periodice, neperiodice și unice; decizii programate și neprogramate. Structura și etapele principale ale procesului decizional: conceptul procesului decizional, culegerea, selectarea și prelucrarea informațiilor necesare, stabilirea formularea direcțiilor de acțiuni posibile, evaluarea avantajelor acțiunilor, alegerea acțiunilor de decizie optime, realizarea deciziei, monitorizarea rezultatelor procesului decizional. Zgomotul în procesul de comunicare. Sistemul informațional și sistemul decizional.
2. **Metode cantitative de fundamentare a deciziilor:** clasificarea deciziilor după obiective și criterii decizionale. Matricea de plată. Arborele decizional. Brainstorming. Metoda Delphi. Caracteristici și clasificări metodelor moderne de management: rolul metodelor de previziuni, principalele metode operative de conducere, metode pe bază de analiză, semnificația metodelor de stimulare a creativității. Specificul luării decizii în condiții de risc. Modelarea în procesul de luare a deciziilor, tipuri modelelor decizionale: fizic, analogic, matematic. Fundamentarea deciziilor prin modelele de programare matematică: de programare liniară și de programare dinamică. Etapele principale de modelare.
3. **Comunicarea în activitatea managerială.** Definierea, rolul și importanța comunicării în conducere. Comunicarea organizațională, tipurile acesteia. Funcțiuni ale comunicării. Etapele și elementele procesului de comunicare (modelul procesului de comunicare). Principalele forme (scrisă, orală, nonverbală) și mijloacele comunicării. Rețele de comunicare, inclusiv în formă de cerc, lanț, Y, roată, stea. Avantajele și dezavantajele formelor de comunicare. Criterii de bază ale comunicării organizaționale. Principiile și regulile de bază a comunicării eficiente. Obstacole și bariere de comunicare în activități manageriale (inclusiv perceperea, bariere semantice și nonverbale, comunicarea inversă insuficientă, lipsa calităților de a asculta). Direcții de îmbunătățire a comunicării. Aplicarea principiilor și regulilor de organizare a comunicării eficiente.
4. **Management conflictelor:** definierea și esența conflictelor. Clasificarea și tipurile conflictelor: conflictele după esență (esențiale/de substanțe, pseudo- sau manipulare), conflictele după

subiecțiile implicați (dintre indivizi, dintre indivizi și grupuri, dintre intergrupuri, dintre organizații), conflictele după efectele generale (distructiv, benefic). Greva ca o formă conflictului social. Cauzele conflictelor, inclusiv conflictele inter-grupuri. Evoluția conflictelor, inclusiv: starea tensionată, recunoașterea stării conflictuale, accentuarea stării conflictuale, declanșarea conflictului, sfârșitul conflictului. Stresul, metode de evitare a acestuia. Modele de conflict inter-grupuri, inclusiv structurale și organizaționale. Metode de soluționare a conflictelor: precizarea și explicarea subiectului, explicarea cerințelor față de realizarea sarcinii stabilite, îngustarea terenului și lărgirea spectrului de posibilități pentru rezolvarea, formularea scopurilor comune, stabilirea mecanismelor necesare, utilizarea sistemelor de stimulare. Metode interpersonale de soluționare a conflictelor în funcție de gradul de satisfacere a intereselor, inclusiv prin: evitare, colaborare, competiție, compromis, acomodare.

Compartimentul VII „Managementul întreprinderii”

- 1. Întreprinderea – verigă de bază a economiei de piață.** Caracteristicile întreprinderii, abordate ca sistem: sistem complex, sistem socio-economic, sistem planificat, sistem deschis, sistem organic adaptiv, sistem tehnico-material, sistem organizat. Tipologia întreprinderilor. Întreprinderea individuală: caracteristicile, avantajele și dezavantajele. Societățile cu răspundere nelimitată (societăți în nume colectiv). Societăți în comandită, particularitățile constituirii. Societatea cu răspundere limitată: caracteristicile de bază, avantajele și dezavantajele. Societățile pe acțiuni: cadrul legislativ, particularitățile constituirii și activității; hârtii de valoare emise de societățile pe acțiuni și tipurile lor; structura organizatorică a societății pe acțiuni, componența organelor respective; avantajele și dezavantajele societăților pe acțiuni. Întreprinderea cooperativă: particularitățile, tipuri de cooperative, structura organizatorică. Întreprinderea municipală și întreprinderea de stat: caracteristicile principale. Uniuni de întreprinderi: definirea, tipuri. Concernul, consorțiul, asociația, caracteristicile. Relațiile între întreprinderile mici și mari și forme de parteneriat.
- 2. Mijloacele fixe de producție (capitalul fix) – factorul principal al producției.** Esența economică, componența și structura mijloacelor fixe de producție. Metodele de evaluare a mijloacelor fixe Indicatorii folosirii eficiente a mijloacelor fixe și estimarea rezervelor de folosire la etapa actuală. Indicatorii dinamicii mijloacelor fixe de producție și analiza lor. Reproducerea mijloacelor fixe. Metodologia calculării capacității de producție.
- 3. Mijloace circulante și aprovizionarea tehnico-materială a întreprinderilor.** Esența economică, componența și structura mijloacelor circulante la întreprinderile ramurii. Normarea mijloacelor circulante și sursele de formare a lor în economia de piață. Indicatorii utilizării eficiente a mijloacelor circulante. Gestiunea stocurilor. Aprovizionarea tehnico – materială a întreprinderilor. Căi de perfecționare a aprovizionării tehnico-materiale la etapa actuală. Relațiile de producere și comerciale ale întreprinderilor. Relații contractuale.
- 4. Resursele umane și remunerarea muncii.** Resursele umane – factor principal al producerii. Componența, structura indicatorii. Recrutarea și selecția personalului. Evidența timpului de muncă și indicatorii utilizării lui. Productivitatea muncii – criteriul principal al folosirii eficiente a muncii. Indicatorii productivității muncii și metodele de apreciere. Analiza dinamicii productivității muncii și influenței factorilor de producere asupra productivității muncii. Esența, formele și sistemele salarizării muncii. Reglarea de stat a remunerarea muncii în condițiile economiei de piață.
- 5. Costul de producție.** Conținutul, clasificarea și structura costului de producție. Noțiuni de consum și cheltuieli. Structura. Indicatorii costului de producție și analiza factorilor care

influențează asupra reducerii lui. Analiza dinamicii costului de producție. Calculația cheltuielilor de producție. Deviza planului de cheltuieli.

6. **Strategia formării prețurilor în condițiile economiei de piață.** Esența economică și funcțiile prețului. Sistemul de prețuri și metodele de formare a lor. Formarea și structura prețurilor în diferite modele de piață (conurență, monopolie, oligopolie). Politici ale prețurilor. Reglarea de stat a prețurilor în condițiile economiei de piață.
7. **Indicatorii rezultatelor activității economiei a întreprinderilor.** Indicatorii naturali ai programului de producție și caracteristica lor. Indicatorii valorici și metodele de apreciere. Dinamica indicatorilor programului de producție și analiza lor. Noțiune și indicatorii calității producției.
8. **Eficiența activității economice a întreprinderii.** Esența economică a eficienței producției și importanța sporirii ei în condițiile de piață. Profitul. Conținutul economic, tipurile, metode de determinare și direcții de repartizare a lui. Rentabilitatea – esența economică, felurile și metodele de determinare. Analiza indicatorilor finali ai activității economice a întreprinderii. Eficiența absolută a tehnicii și indicatorii ei. Eficiența comparabilă a tehnicii și indicatorii ei. Evaluarea efectului economic al măsurilor organizator – tehnice și selectarea variantei optime.
9. **Relațiile economice externe ale întreprinderii.** Tipurile de relații economice externe a întreprinderilor. Legislația Republicii Moldova cu privire la relațiile economice externe. Indicatorii activității economice ale întreprinderilor. Încheierea contractelor cu agenții economici externi. Reglementarea de stat a relațiilor economice externe. Taxele vamale și licențe.

Compartimentul VIII “ Managementul întreprinderilor mici și mijlocii”

1. **ÎMM în economia contemporană.** Rolul și importanța sectorului ÎMM în economia de piață. Caracteristicile principale ale ÎMM. Criteriile cantitative și calitative de referire a întreprinderilor la sectorul ÎMM. ÎMM – formă de bază a activității de antreprenariat în Moldova. Criteriile de referire a întreprinderilor micro, mici și mijlocii în Moldova. Evoluția dezvoltării ÎMM în Moldova.
2. **Managementul în cadrul ÎMM.** Crearea ÎMM. Existența ideii de afaceri. Alegerea formei organizatorico-juridice a ÎMM. Elaborarea planului de afaceri. Căutarea surselor de finanțare. Căutarea locului de amplasare a afacerii. Existența resurselor de muncă necesare. Cercetarea pieței și strategia de marketing. Impozitarea afacerii. Evidența contabilă și darea de seamă a întreprinderii.
3. **Antreprenorul în cadrul afacerii mici. Administrarea personalului.** Calitățile antreprenorului de succes. Motivarea inițierii unei afaceri. Rolul deosebit al antreprenorului în businessul mic. Specificul de administrare a personalului la întreprinderile mici. Complexitatea căutării și selectării personalului. Multifuncționalitatea angajaților. Utilizarea forței de muncă a membrilor familiei. Regimul flexibil al timpului de muncă.
4. **Accesul la sursele de finanțare.** Posibilitățile limitate ale ÎMM de atragere a mijloacelor financiare. Sursele de finanțare a ÎMM. Capitalul împrumutat și atras. Instituțiile financiare bancare și nebancale. Instrumentele de finanțare – creditarea, acordarea granturilor, leasingul, finanțarea de venture (de risc).

5. **Infrastructura IMM.** Instituțiile publice de susținere a businessului. Centre de instruire, firme de consultanță, agenții de informare. Organizații financiare, care lucrează cu IMM. Infrastructura de susținere a businessului inovațional. Transferul tehnologic. Colaborarea dintre mediul de afaceri și instituțiile de cercetare. Incubatoarele de inovare și parcurile științifico-tehnologice. Necesitatea parteneriatului dintre businessul mic, mijlociu și mare. Sistemul de subcontracte. Franchising.
6. **Influența IMM asupra dezvoltării social-economice a regiunilor.** Crearea locurilor noi de muncă, asigurarea autoocupării. Majorarea veniturilor populației. Saturarea pieței interne. Crearea inovațiilor. Participarea la activitatea de export.
7. **Politica de stat referitoare la IMM: experiența străină.** Necesitatea de susținere a IMM. Organele de administrare, care reglementează IMM la nivel național și regional. Utilizarea metodelor economice și instituționale de susținere a IMM. Sistemul contractelor de stat. Facilitățile impozitare și financiare. Programe de stat/regionale speciale de susținere.
8. **Susținerea de stat a IMM în Moldova.** Actele legislative principale referitoare la IMM în Moldova. Instituțiile publice, antrenate în dezvoltarea IMM în Moldova la nivel național și regional. Utilizarea metodelor de susținere a IMM. Programele și strategiile de stat de susținere.

Compartimentul IX „Managementul riscului”

1. **Introducere în management riscurilor.** Noțiuni de risc și incertitudine. Surse de incertitudine. Tipologia riscurilor. Caracteristica diferitor tipuri de riscuri.
2. **Evaluarea riscurilor.** Probabilitatea evenimentelor adverse, metode de evaluare. Evaluarea pierderilor. Metode de evaluare și prognozare a riscurilor
3. **Managementul riscurilor.** Abordarea teoretică, esența și conținutul. Schema generală de gestionare a riscurilor. Analiza riscurilor, aspecte cantitative și calitative. Caracteristica și sursele de informație pentru managementul riscurilor.
4. **Metode de minimizare a riscurilor.** Caracteristica metodelor de gestionare a riscurilor. Măsurile de prevenire, de atenuare a riscurilor, și de adaptare a sistemelor socio-economice. Redresarea sistemelor socio-economice după evenimentele adverse. Transferul de riscuri. Servicii de asigurare.

Compartimentul IX “Managementul calității”

1. **Concepte și abordări fundamentale ale managementului calității:** Obiectul de studiu, misiunea, scopurile și definirea managementului calității. Conceptele privind managementul calității. Principiile managementului calității. Definirea calității și caracteristicile (dimensiunile) calității. Piramida calității; steaua calității. Funcțiile managementului calității. Principiile managementului calității. Managementul calității și raportul său cu alte științe.
2. **Dezvoltarea istorică și teoriile contemporane ale managementului calității:** Managementul calității în teoria lui W.Taylor. Interpretarea statistică a calității, „Programul în 14 puncte” al lui W.Edward Deming. Etapele îmbunătățirii continuă a calității după Joseph M.Juran. Conceptul “Total Quality Control” (“Managementul total al calității”), definit de

Armand V. Feigenbaum. "Company Wide Quality Control" în concepția lui Kaoru Ishikawa. Principiile de bază ale managementului calității, formulate de Philip B. Crosby. Sistemul 20 de chei ale succesului după Iwao Kobayashi.

3. **Trăsăturile caracteristice funcțiilor managementului calității:** Planificarea calității. Organizarea și coordonarea activităților referitoare la calitate. Motivarea personalului pentru calitate. Controlul calității, asigurarea și îmbunătățirea calității.
4. **Acțiuni de conformare a calității produselor, serviciilor și sistemelor:** Standardizarea. Standarde internaționale pentru managementul calității produselor și serviciilor: ISO 9001:2008 și 14001:2004; sistemul HACCP. Certificarea: certificarea produselor și certificarea sistemelor; certificarea obligatorie și certificarea benevolă. Metrologia și acreditarea. Organisme internaționale de standardizare, metrologie și certificare și colaborarea internațională. Institutul național de standardizare și metrologie din Republica Moldova.
5. **Managementul total al calității (Total Quality Control):** Conceptul de calitate totală. Definierea TQM. Esența, rolul și principiile de bază ale TQM. Componentele TQM. Implementarea TQM. Metodele de evaluare a TQM. Abordări critice privind TQM: critica managerială, umanistă, comunicațională.
6. **Documentația sistemului de management al calității** Cerințele standardului ISO 9001:2000 referitor la documentația sistemului calității. Manualul calității. Procedurile sistemului calității. Instrucțiunile de lucru. Înregistrările calității.
7. **Măsurarea calității:** Indicatorii calității produselor și serviciilor. Sistemul de indicatori ai calității. Indicatorii noncalității. Diagnosticul calității. Metode de expertiză și investigații. Costul calității. Liste de control în domeniul costului calității.
8. **Structura organizatorică a sistemului de management al calității .** Elaborarea structurii organizatorice a sistemului de management al calității. Personalul responsabil de sistemul de management al calității din întreprindere. Organizarea secției de control a calității și rolul acesteia.
9. **Politica statului în domeniul Managementului Calității în Republica Moldova:** Legislația Republica Moldova în domeniul asigurării calității și conformității serviciilor și produselor. Premiile naționale și internaționale în domeniul calității. Apărarea drepturilor consumatorilor în Republica Moldova. Sancțiuni administrative în domeniul calității serviciilor și produselor.

BIBLIOGRAFIE:

Legi și acte normative:

1. Codul Muncii nr.154-XV din 28 martie 2003cu modificările și completările ulterioare, Titlul XII, capitolul III “Soluționarea conflictelor colective de muncă” și IV “Greva” (Monitorul Oficial, 29 iulie, nr.159-162, partea I, art.648).
2. Legea nr.239-XVI din 13 noiembrie 2008 privind transparența în procesul decizional (Monitorul Oficial, 05 decembrie 2008, nr.215-217, art.798).
3. Legea sindicatelor nr.1129-XIV din 7 iulie 2000 (Monitorul Oficial, 19 octombrie 2000, nr.130-132, partea I, art.919).
4. Legea Republicii Moldova „**Cu privire la standardizare**, nr.590- XIII din 22 septembrie 1995// Monitorul Oficial Nr.11-12 din 22.02.1996, art Nr:116.
5. Legea Republicii Moldova “**Metrologiei**” Nr. 647 din 17.11.1995// Monitorul Oficial Nr.13 din 29.02.1996, art Nr:124.
6. Legea Republicii Moldova “**Privind aderarea Republicii Moldova la Comitetul European de Standardizare în calitate de membru-partener**”, Nr. 119 din 04.05.2007// Monitorul Oficial Nr. 70-73 din 25.05.2007, art Nr : 328.
7. Legea Republicii Moldova “**Privind securitatea generală a produselor**” Nr. 422 din 22.12.2006// Monitorul Oficial Nr. 36-38 din 16.03.2007, art Nr:145.
8. Legea Republicii Moldova „ **Privind protecția consumatorilor**”, Nr. 105 din 13.03.2003// Monitorul Oficial Nr. 126-131 din 27.06.2003, art Nr: 507.
9. Legea cu privire la antreprenoriat și întreprinderi: nr. 845 din 03.01.1992. În: Monitorul Parlamentului. 1994, nr. 2, art. 33.
10. Legea privind susținerea sectorului întreprinderilor mici și mijlocii: nr. 206 din 07.07.2006. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova. 2006, nr. 126-130, art. 605.
11. Hotărârea Guvernului RM nr.96 din 16 februarie 2010 “Cu privire la implementarea Legii nr.239-XVI din 13 noiembrie 2008 privind transparența în procesul decizional (Monitorul Oficial, 26 februarie 2010, nr.30-31, art.161).
12. Hotărârea Guvernului nr.356 din 26 aprilie 1999 Despre aprobarea Concepției pentru dezvoltarea sistemului de dialog social (Monitorul Oficial, 20 mai 1999, nr50-52, partea II, art.404)
13. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la Programul de stat de susținere a dezvoltării întreprinderilor mici și mijlocii pentru anii 2009-2011: nr. 123 din 10.02.2009. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova. 2009, nr. 37-40, art. 170.
14. Convenția nr.154 Privind promovarea negocierilor colective
15. Declarația Universală a Drepturilor Omului adoptată de ONU la 10 decembrie 1948 (Tratate Internaționale, vol.1, pag.4)
16. Recomandarea nr.163 Privind promovarea negocierilor colective.

Literatură de specialitate

17. A.Cotelnic, M. Nicolaescu, V.Cojocaru. Management (în definiții, scheme și formule) – Chișinău, ASEM, 1998. 336 p.
18. Aculai E. Condițiile de creare și dezvoltare a întreprinderilor: analiza prin prisma de gen. Chișinău: BNS al RM. “Nova Imprim” SRL, 2009. [citat 20.09.2010]. Disponibil pe Internet: URL: http://www.statistica.md/public/files/publicatii_electronice/conditii_intreprinderi/Conditii_creare_intreprinderi_ro.pdf
19. Aculai E., Bulgac A., Vinogradova V., Fadeeva I., Novac A. Probleme actuale ale activității întreprinderilor în Moldova. Conf. științ. internaț. Ediția a II-a. “Creșterea economică în condițiile internaționalizării”, 6-7 septembrie 2007. - Chișinău, IEFS, 2007, p.102-105.
20. Allaire Y., Fîrșirotu M. Management strategic, București, Editura Economică, 1998.

21. Anca Purcarea ș.a. Management. Curs pentru studenții anului I. – Universitatea din București, 2003.
22. Ansoff I. Stratégie et développement de l'entreprise, Paris, Les Editions d'Organisation, 1996
23. Antonescu, V., Constantinescu, D. Managementul calității totale. București: Editura OID.ICM, 1993. – 128 p.
24. Atamer T., Calori R. Diagnostique et décision stratégique, Paris, Dunod, 1993
25. Băcanu B. Management strategic, București, Editura Teora, 1998
26. Burlacu N., Cojocaru V. Management (Manual). ASEM, 2000. - 474 p.
27. Carles J. Stratégie (note de curs), Toulouse, Universitatea de Științe Sociale, 1997
28. Chirică Sofia, Psihologie organizațională. Modele de diagnoză și intervenție, Cluj-Napoca, Casa de Editură și Consultanță „Studiul Organizării“, 1996, p. 295
29. Chirilă, V. Managementul calității. Chișinău: Editura Tehnica-Info, 2002.
30. Ciobanu I. Management strategic, Iași, Editura Polirom, 1998
31. Cîndea R., Cîndea D., Comunicarea organizațională aplicată, București, Editura Expert, 1998, p. 46-53.
32. Constantin Bărbulescu Tatiana Gavrilă Economia și gestiunea întreprinderii. Ediția a doua îmbunătățită și adăugată. – București, editura Economică, 1999, 416 p.
33. Constantinescu D. A. și colectiv Management strategic, București, Colecția Națională, 2000
Constantinescu D. A. și colectivul. Management strategic, București, Colecția Națională, 2000
34. Cotelnic A. Managementul activității de producție. Chișinău, Editura Evrica, 2003
35. Cotelnic A., Nicolaescu M., Cojocaru V. Management (în definiții, scheme și formule). Chișinău: ASEM, 1998.
36. Desremaux A. Stratégie, Paris, Précis Dalloz, Collection Géstion, 1999
37. Dinu E. Strategia firmei: teorie și practică. București, Editura Economică, 2000
38. Drăgulescu, N. Managementul calității serviciilor. București: Editura AGIR, 2003. – 274 p.
39. Drucker P.F. Managementul strategic. București, Teora, 2001. 175 p.
40. Eugen Burduș, Gheorghiu Căprărescu. Fundamentele managementului organizației. – București, Ed. Economică, 1999.
41. Eugen Burduș. Management comparat. – București, Economica, 1997.
42. Gluck B., Kaufman W., Walleck A. Strategic Management for Competitive Advantage, Harvard Business Review, nr. 1, 1990
43. Gortolomei V., Roman C., Solcan A. Ghid pentru antreprenori, instructori și consultanți. Chișinău: Bons Offices, 2003.
44. Helena Cornelius, Shoshana Faire. Știința rezolvării conflictelor. – București, 1996.
45. Hilton R. W., Maher M.W. Cost management : strategies for business decisions. New York, Editura McGraw-Hill, 2000
46. Hrișcev E. Managementul firmei. Chișinău: ASEM, 1998.
47. Istocescu A. Management intraprenorial. Concepte. Studiu de caz, București, Editura ASE, 2003
48. Istocescu A. Strategia și managementul strategic al firmei, București, Editura ASE, 2003
49. James H.Harrington, James S.Harrington. Management total în firma secolului 21. – București, Teora, 2001.
50. Juran, J.M. Planificarea calității. București: Editura Teora, 2000.
51. Management – de la teorie la practică. / Viorel Cornescu ș.a. – Universitatea din București, 2004.
52. Management. Modalități de eficientizare. Coordonator Simion Certan, prof.univ., dr.hab.în economie.- Universitatea de Stat din Moldova, Catedra Management, Chișinău, CEP USM, 2007, 239 p.
53. Managementul afacerilor mici și mijlocii. Coordonator prof. Dr. R. Costache. Chișinău: Editura LOGOS, 1993.

54. Mitonneau, H. O nouă orientare în managementul calității: șapte instrumente noi. București: Editura Tehnică, 2000.
55. Morong A.J., Comunicarea în grup și comunicarea interculturală, Simpozion Științific Internațional, tomul I, fascicula 5, Universitatea Politehnică din Timișoara, Fac. de Inginerie, Hunedoara, 4-5, 11, 1999.
56. N.Burlacu, V.Cojocaru. Management. - Chișinău, 2000. 473 p.
57. Nicolescu O. (coord.). Strategii manageriale de firmă, Editura Economică, București, 1996
58. Nicolescu Ov. Managementul întreprinderilor mici și mijlocii. București: Ed. Economică, 2001.
59. Olaru, M. Managementul calității. București: Editura Economică, Ediția a II-a, 1999. – 504 p.
60. Oprean, C., Kifor, C.V., Suciu, O. Managementul integrat al calitatii. Sibiu: Editura Universitatii "Lucian Blaga" din Sibiu, 2005. - 547 p.- ISBN 973-739-034-2.
61. Oprean, C., Suciu, O. Managementul calității mediului. București: Editura Academiei Române, 2003. – 298 p.
62. Oréal S. Management stratégique de l'entreprise. Paris, Editura Economică, 1995
63. Panaite Nica, Aurelian Iftimescu Management. Concepții și aplicații. – Iași, Editura Universității „Alexandru Ioan Cuza”, 2003, 346 p.
64. Pearce J. A., Robinson Jr. R.B. Strategic Management, Illinois, Irwin, Homewood, 1991
65. Pîrvu F., Olaru S. Managementul întreprinderii. București, Editura Lumina Lex, 2006
66. Rezultatele anchetei structurale în întreprinderi: Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova, Chișinău (anual).
67. Rue L. W., Holland P. G. Strategic Management, Concepts and Experiences, New York, Mc. Graw-Hill Company, 1996
68. Russu C. Managementul întreprinderilor mici și mijlocii, București, Ed. Expert, 1996.
69. Russu S. Management strategic. București, Editura ALL BECK, 1999
70. Rusu, B. Managementul calității totale în firmele mici și mijlocii. București: Editura Economică, 2001. – 240 p.
71. Sasu C. Managementul micilor afaceri, Iași: Ed. Sanvialy, 1998.
72. Solcan A. Managementul micului business, Chișinău: ASEM,2001.
73. Stahl M.J., Grisgby D.W. Strategic Manangement for Decisions Making, Boston, Masachusette,1992
74. Ștefan Prutianu Manual de comunicare și negociere în afaceri, Iași, 2000.
75. Tatiana Gavrilă, Viorel Lefter Managementul general al firmei. – București, Editura Economică, 2002, 304 p.
76. Ursachi, Ioan. Management. București: Editura ASE, 2001. - 305 p.
77. Verboncu I., Zalman M. Management și performanțe. București, Editura ASE, 2005
78. Viorel Cornescu Ioan Mihăilescu, Sica Stanciu Managementul organizației.- București, ALL BECK, 2003, 296 p.
79. <http://lex.justice.md> – Registrul de stat al actelor juridice al Republicii Moldova
80. <http://www.iso.org> – International Organization for Standardization
81. http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards.htm – ISO Management Standards
82. <http://www.standard.md/> – Institutul Național de Standardizare și Metrologie din Republica Moldova

Literatura în limbi străine:

83. Handbook for Integrating Risk Analysis in the Economic Analysis of Projects. Asian Development Bank, Manila. 2002
84. Litterman, Robert B. Modern investment management : an equilibrium approach / Bob Litterman and the Quantitative Resources Group, Goldman Sachs Asset Management.

85. Nigel da Costa Lewis Operational Risk with Excel and VBA John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 2004.-288p.
86. Акулай Е., Веверица В. Программы поддержки МСП: опыт стран ЕС и его применение в Молдове. Conf. Șt. internaț. Ediția a IV-a “Creșterea economică în condițiile internaționalizării”. IEFS, 3-4 septembrie 2009. Chișinău: IEFS, 2009, p.63-69. – 0,45 с.а.
87. Акулай Е., Родионова Н.; Веверица В. Вклад малого бизнеса в экономическое и социальное развитие региона. – Кишинев: НИЭИ, 2002. 52 с.
88. Берджес Дж.Ф., Штайнхофф Д. Основы управления малым бизнесом. Пер.с англ. М.: БИНОМ, 1997. – 496с.
89. Бернстайн П. Против богов: Укрощение риска / Пер. с англ. — М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2000. — 400 с.: ил.
90. Квитко, А.В. Управление качеством. Учебное пособие. Москва: Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2005. – 183 с.
91. Огвоздин, В.Д. Управление качеством. Москва: Дело и Сервис, 1999.
92. Пономарев С. В., Мищенко, С. В., Белобрагин, В. Я. и др. Управление качеством продукции. Инструменты и методы менеджмента качества. Москва: Стандарты и качество, 2005. – 248 с.
93. Практика деятельности бизнес-ассоциаций. Часть I. Менеджмент бизнес-ассоциаций. / М.Альперович и др. /Украина, Проект BIZPRO. 2001.
94. Практика деятельности бизнес-ассоциаций. Часть II. Техника лоббирования. / К.Ляпина, В.Михалек / Украина, Проект BIZPRO. 2001.
95. Хохлов Н.В. Управление риском: Учебное пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 239с.
96. Doing Business 2010 Overview. The World Bank Group [online]. 9 p. [citat 20.09.2010] Accesibil pe Internet: URL: http://www.doingbusiness.org/Documents/DB10_Overview.pdf.
97. FLIESS B.; Busquets, C. The role of trade Barriers in SME internationalization. OECD Trade Policy Working Paper No. 45, 2006. [citat 20.09.2010] Accesibil pe Internet: URL: <http://www.oecd.org/dataoecd/34/25/37872326.pdf>.
98. Бранашко Н. Менеджмент малых и средних предприятий. Заметки по курсу. Бэлць, 2007. [citat 20.09.2010] Accesibil pe Internet: URL: http://tinread.usb.md:8888/tinread/fulltext/branasco/menedj_malih_pred.pdf
99. Шевчук, Д.А. Управление качеством. Учебное пособие для вузов. Москва: Российский бухгалтер, 2008. – 216 с. «Small Business Act» for Europe (SBA). [citat 20.09.2010]. Disponibil pe Internet: URL: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/small-business-act/index_en.htm