

Managementul schimbărilor la compania „Star-Bus” SRL

Student: Savin Olga

Conducător: conf. dr. Dumitru Odainai

Chișinău – 2021

Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
Universitatea Tehnică a Moldovei
Facultatea Inginerie Mecanică, Industrială și Transporturi
Departamentul Ingineria Fabricației
Programul de masterat „Inginerie și management în sisteme de producție”

Admis la susținere
Șef de departament:
conf. dr. hab. Sergiu Mazuru

„_” _____ 2021

Managementul schimbărilor la compania „Star-Bus” SRL

Teză de master

Student: _____ (Savin Olga)

Conducător: _____ (Dumitru Odainai)

Chișinău – 2021

Rezumat

SAVIN OLGA. Managementul schimbărilor la compania „Star-Bus” SRL. Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea de Inginerie Mecanică, Industrială și Transporturi; Departamentul Ingineria Fabricației; 2021. Teză de master: pag. 66, desene – 7, surse bibliografice – 28.

În lucrarea dată este analizată problematica managementului schimbării. Sunt definite cauzele și factorii ce influențează necesitatea schimbării. Printre ele sunt menționate Revoluțiile Industriale și succesele tehnologice. Obiectivismul schimbării nu exclude necesitatea managementului schimbării, din contra, managementul schimbării este o cale eficientă de a răspunde adecvat la necesitatea schimbării prin utilizarea diferitelor modele de management și procese bine structurate. Se arată că succesele în tehnologiile comunicative și informaționale fac diferitele domenii cum sunt producția și serviciile, în special de transport, asemănătoare în procesele schimbării și managementului schimbării.

Summary

SAVIN OLGA. Change management at the company "Star-Bus" SRL. Technical University of Moldova, Faculty of Mechanical Engineering, Industrial Engineering and Transports; Department of Manufacturing Engineering, 2021. Master thesis: page 66; drawings – 7, bibliographic sources - 28

This paper analyzes the issue of change management. The causes and factors that influence the need for change are defined. Among them are the Industrial Revolutions and technological successes. Objectivism of change does not exclude the need for change management, on the contrary, change management is an efficient way to respond adequately to the need for change by using different well-structured management models and processes. It is shown that successes in communication and information technologies make different fields such as production and services, especially transport, similar in the processes of change and change management.

Cuvinte cheie. Managementul schimbării, revoluții industriale, industrie 4.0, proces, produs, organizație, modelul managementului schimbării, procesul managementului schimbării

Keywords. Change management, industrial revolutions, industry 4.0, process, product, organization, change management model, change management process

Introducere	5
1. Scuta prezentare a schimbarilor in compania STAR-BUS SRL	6
2. Impactul Revolutiilor Industriale asupra schimbarii	8
2.1. Abordarile schimbarilor la proiectarea produselor, proceselor si serviciilor in conceptul Industry 4.0	12
2.2. Schimbari de concepie a produselor, proceselor si serviciilor in Industry 4.0	14
2.3. Dezvoltari tehnologice in domeniul economico-industrial si schimbarile impuse	17
3. Schimbarea este un process ce trebuie gestionat.	20
3.1. Relația schimbarii cu planificarea strategică	22
3.2. Tipuri de schimbare organizațională	22
3.3. Relația schimbarii cu managementul proiectelor	23
3.4. Schimbarea organizațională și schimbarea individuală	25
3.5. Roluri și responsabilități ale managementului schimbării	25
3.6. Alinierea organizațională și managementul schimbării	27
3.7. Factorii ce impulsioneaza schimbarea organizațională	27
4. Conceptul si modele de management al schimbării	28
4.1. Modelul de management al schimbării lui Kurt Lewin	29
4.2. Modelul de management al schimbării în 8 pasi a lui Kotter	30
4.3. Modelul de management al scimbarii Mckinsey 7s.	31
4.4. Comparatia modelelor de management al scimbarii	34
5. Procesul de management al schimbării	35
5.1. Evaluarea impactului schimbării și pregătirea organizațională.	36
5.2. Formularea strategiei de management al schimbării	42
5.3 Elaborarea planului de management al schimbării	52
5.4. Executarea planului de management al schimbării.	59
6. Impactul tehnologiilor emergente asupra sistemului de transport.	60
Concluzii	63
Bibliografie	64

Pe lângă schimbarea rapidă a mediului de afaceri, concurența dură și schimbările continue în mediul tehnologiei informației, schimbarea rapidă a preferințelor clienților au forțat organizațiile să schimbe și să gestioneze eficient schimbarea în strategiile lor, procesele interne, abilitățile angajaților, structura organizațională, cultura organizațională și alte dimensiuni organizaționale într-un mod care să permită organizațiilor să depășească diferite provocări în mediul de afaceri modern. În zilele noastre, schimbarea organizațională necesară nu este doar o schimbare legată de termen scurt, ci este și schimbarea organizațională pe termen lung. Într-adevăr, managementul schimbării a devenit secretul din spatele succesului atâtor corporații care au devenit lideri de piață în diferite industrii și au obținut o creștere durabilă.

În loc să fie o abordare de urgență prin care managerii pot face față condițiilor anormale din mediul de afaceri, managementul schimbării a devenit o funcție fundamentală în organizațiile moderne printre finanțe, resurse umane, marketing și altele. Managementul schimbării este un proces sistematic prin care compania poate prezice și răspunde la schimbarea mediului de afaceri într-un mod care asigură atingerea obiectivelor organizaționale în mod eficient și eficient [9].

Managerii din organizațiile moderne consideră schimbarea ca un factor constant și continuu care poate fi utilizat pentru a îmbunătăți performanța organizațională din finanțare, satisfacția clienților, procesele interne și perspectivele de învățare și creștere. Pentru a gestiona schimbarea, managerii adoptă diferite modele de management al schimbării, cum ar fi ADKAR, modelul de schimbare al lui Kurt Lewin, modelul Kotter în 8 pași, modelul McKinsey 7s și altele.

În plus, rolul managerilor în gestionarea eficientă a schimbării este foarte esențial. În principiu, managerii care au caracteristicile liderului de succes și conduc stilul de conducere adecvat în timpul procesului de schimbare par să fie mai capabili să gestioneze schimbarea într-un mod care să atingă obiectivele organizaționale. Schimbarea este o misiune foarte provocatoare pe care managerii trebuie să o gestioneze folosindu-și experiențele manageriale și abilitățile de conducere în mod eficient prin aplicarea celui mai potrivit model de management al schimbării.

Companiile care nu au luat în considerare importanța schimbării mediului de afaceri și a preferințelor clienților și-au pierdut cotele de piață, loialitatea clienților și, în unele cazuri, au intrat în faliment. Dimpotrivă, managerii care au recunoscut importanța schimbării și a gestionării schimbărilor pentru a face față factorilor destabilizatori interni și externi în continuă schimbare pot utiliza acele schimbări și pot îmbunătăți performanța în companiile lor din perspective diferite.

Bibliografie

1. Compania Star-Bus SRL. Disponibil la: <https://starbus.md/>
2. Industrial Revolution. Disponibil la: <https://www.britannica.com/event/Industrial-Revolution>
3. Industrial Revolution - From Industry 1.0 to Industry 4.0. Disponibil la: <https://www.desouttertools.com/industry-4-0/news/503/industrial-revolution-from-industry-1-0-to-industry-4-0>
4. R.Bergher. The Industry 4.0 transition quantified. How the fourth industrial revolution is reshuffling the economic, social and industrial model. Disponibil la: <https://www.rolandberger.com/en/Publications/The-Industrie-4.0-transition-quantified.html>
5. Raoul Iovanut. Industry 4.0 – o noua revolutie industriala. Viitor si/sau prezent? Disponibil la: <https://www.euroconferinte.ro/2017/prezentari/Industrie%204.0.pdf>
6. Mario Hermann, Boris Otto, Tobias Pentek. Design Principles of the Industry 4.0. Scenarios. Disponibil la: https://www.thiagobranquinho.com/wp-content/uploads/2016/11/Design-Principles-for-Industrie-4_0-Scenarios.pdf
7. Industry 4.0. Definition, Design Principles, Challenges, and Future of Employments. Disponibil la: <https://www.cleverism.com/industry-4-0/>
8. Samer Sheikh Hamdo. Change Management Models: A Comparative Review. Academic Paper. Disponibil la: https://www.researchgate.net/publication/353390486_Change_Management_Models_A_Comparative_Review
9. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Organizational Behavior (15th edition ed.). Pearson. Disponibil la: <https://www.amazon.com/Organizational-Behavior-Softcover-Stephen-Robbins/dp/013283491X>
10. Palmer, I., Donford, R., & Buchanan, D. (2016). Managing Organizational Change: A Multiple Perspectives Approach. McGraw-Hill Education. Disponibil la: https://www.academia.edu/36280494/Managing_organizational_change_a_multiple_perspectives
11. Burnes, B. (2009). Managing Change: A Strategic Approach to Organizational Dynamics (5th edition ed.). Prentice Hall. Disponibil la: https://books.google.md/books/about/Managing_Change.html?id=9J5Ri4xatEMC&redir_esc=y
12. Prediscan, M., & Roiban, R. N. (2014). The main forces driving change in the Romanian SME's. Procedia- Social and Behavioral Sciences(124), 236-245. Disponibil la: https://www.researchgate.net/publication/274176847_The_Main_Forces_Driving_Change_in_the_Romanian_SME's
13. Davenport, T. H., D'Amico, L., & Lueker, J. (2011). Know What Your Customers Want Before They Do. Harvard Business Review, 84-92. Disponibil la: <https://hbr.org/2011/12/know-what-your-customers-want-before-the-y-do>

14. Senior, B., & Swailes, S. (2016). *Organizational Change* (5th edition ed.). Pearson. Disponibil la: <https://www.pearson.com/store/p/organizational-change/P100000113339/9781292063836>
15. Alexei Toca. Cu privire la rolul nivelului tehnic al sistemelor de producție în construcția de mașini. Culegere de lucrări științifice Tehnologii Moderne, Calitate, Restructurare. Vol. 5. Tehnica-Info, Chișinău, 1999, p. 202-206
16. Hiatt, J. M., & Creasy, T. J. (2012). *Change Management The people Side of Change*. Colorado: Prosci Learning Center.
17. Dalcher, D. (2019). *APM Body of Knowledge*. Association for Project Management. Disponibil la: <https://www.apm.org.uk/book-shop/apm-body-of-knowledge-7th-edition/>
18. Burke, W. W. (2017). *Organizational Change: Theory and Practice* (5th edition ed.). Sage Publications. Disponibil la: <https://www.amazon.com/Organization-Change-Practice-Warner-Burke-ebook/dp/B07C6K9DCK>
19. Hiatt, J. (2006). *ADKAR: A Model for Change in Business, Government, and Our Community*. Colorado: Prosci Research. Disponibil la: <https://www.amazon.com/ADKAR-Change-Business-Government-Community/dp/1930885504>
20. Hussain, S., Lei, S., Akram, T., Haider, M., Hussai, S. H., & Ali, M. (2018). Kurt Lewin's Change Model: A Critical Review of the Role of Leadership and Employee Involvement in Organizational Change. *Journal of Innovation and Knowledge*, 123-127.
21. Mazuru S.. Technological processes generating non-standard profiles of precessional gear. Thesis for: Doctor of Technical Sciences.2019, UTM. DOI:10.13140/RG.2.2.19477.76005
22. Iățhevici Vadim, Mazuru, Sergiu. Mechanisms for stimulating innovation and technology transfer in the Republic of Moldova. *Revista "Intellectus"* nr. 3/2014.
23. Kotter, J. (2008). *A Sense of Urgency*. Harvard Business Press. Disponibil la: <https://store.hbr.org/product/a-sense-of-urgency/10007>
24. Waterman, R., Peters, T., & Phillips, R. (1980). Structure is not organization. *Business Horizons*, 23(3), 14-26. Disponibil la: <https://managementmode.llensite.nl/webcontent/uploads/Structure-is-not-organization.pdf>
25. Jones, G. R., & George, J. M. (2015). *Essentials of Contemporary Management*. New York: McGrawHill. Disponibil la: <https://www.amazon.com/Essentials-Contemporary-Management-Gareth-Jones/dp/1259545474>
26. Alexei Toca, Vadim Iatchevici, Tatiana Nițulenco and Nicolae Rusu. On the systemic character of the technology transfer process. *Сборник трудов Машиностроение и Техносфера XXI Века*, Том 2, 2018, стр. 296 - 300.

27. The impact of emerging technologies on the transport system. European parliament. Study.
Requested by the TRAN Committee. Disponibil la:
[https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL_STU\(2020\)652226](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL_STU(2020)652226).
28. Roman Somnic, Sergiu Mazuru. Analiza importanței și structura industriei constructoare de mașini.
Tehnica UTM. 2013 pp. 378-380.