

6. Galina Pânzaru, *Perioada „de aur” a consultanței abia începe* (Interviu cu Valeriu Lazăr) (<http://www.allmoldova.com/ro/int/interview/valeriu-lazar-300507.html>), 2007.
7. Biroul Național de Statistică din Moldova (<http://www.statistica.md/>).
8. Roxana Achim, *Consultanța nu e un lux* (<http://www.cariereonline.ro/articol/consultanta-nu-e-un-lux>), 2009.
9. Business Advisory Services (<http://www.bas.md/>).

ELABORAREA CONCEPTULUI MANAGEMENTULUI CALITĂȚII VIEȚII

**Conf. univ. dr. Svetlana GOROBIEVSCHI;
Prof. univ. dr. hab. Andrei COJUHARI, UTM**

În conceptul autorilor, realizarea nevoilor umane asigură nivelul de trai și calitatea vieții, care se află în relații de cauză-efect. Precum nivelul de trai influențează, așa și CV influențează nivelul de trai, deoarece acesta din urmă caracterizează starea de spirit a populației, care se reflectă prin comportamentul ei respectiv în diferite domenii și include în sine toată gama comportamentului biologic, economic și social al indivizilor în societate, inclusiv capacitățile acestora a duce o viață de familie și a-și asigura continuitatea.

Conform opiniei autorilor, indiferent de țară, modelul dezvoltării societății umane, în variantă sistemică, poate fi oglindit ca interdependențe dintre nivelul de trai, CV și satisfacția de viață a populației în funcție de satisfacerea nevoilor. Autorii definesc esența managementului CV și determină algoritmul de realizare a acestuia.

Activitatea vitală a omului în societate se reflectă prin realizarea funcțiilor și faptelor sale, care caracterizează pe fiecare individ în parte din punct de vedere calitativ. Astfel, putem constata că calitatea lui depinde în ce măsură acesta își realizează nevoile individuale.

Nevoile umane caracterizează necesitățile indivizilor, care mai apoi trezesc la fiecare om în parte și anumite interese, cunoscute drept necesități individuale, prioritar selectate spre realizare. Dacă nevoile sunt tratate drept necesități fundamentale, apoi interesele pot fi examinate drept cauze ale individului care depune eforturi/acțiuni în viața sa, iar valorile vitale ale lui pot fi recunoscute drept motive ale acțiunilor întreprinse.

Este cunoscut faptul că fiecare individ este un produs social, iar fiecare societate are și ea necesitățile, interesele și valorile sale și acestea, deseori, se află în permanentă contradicție cu cele ale individului. Dar nicidecum societatea umană nu a diferențiat după prioritate necesitățile umane, de fiecare dată fiind prioritare unele sau altele în funcție de situația social-

DEVELOPMENT OF LIFE QUALITY MANAGEMENT CONCEPT

**Assoc. Prof. PhD Svetlana GOROBIEVSCHI;
Professor Dr.Hab. Andrei COJUHARI, TUM**

According to the authors, the realization of human needs provides the level of living and quality of life of the human factor, which is in cause-effect relationship. As the standard of living affects the quality of life, so the quality of life influences the standard of living, because the latter characterizes the mood of the population which is reflected by her behavior at the different areas and includes the full range of biological economic and social behavior of individuals in society, including their ability to lead a family life, ability to care for himself, his family and ensure its continuity.

According to the authors, regardless of country, alternative development model of human society can be reflected as systemic interdependence of living standards, the QL and life satisfaction according to the needs of the population. The authors define the essence of QL management algorithm and determines its achievement.

Vital activity of a man in society is reflected by the performance of the functions and their actions, which characterizes each individual in terms of quality. Thus, we can state that his quality depends to what extent it achieves his individual needs.

Human needs that characterize individuals' needs, which then wake up each individual and particular interests, which are known as individual needs, primarily selected for implementation. If needs are treated as sacred needs, then the interests of the cases can be treated as an individual endeavor/actions in his life and critical values of the individual can be recognized as grounds of submitted action.

It is known that each individual is a social product, and each company has its own needs, interests and values, and they often are in constant contradiction with those of the individual. But human society has never differentiated by priority human needs, every time a priority or another depending on the socio-

economică și demografică a țării.

Autorul menționează că criteriile de evaluare a vieții umane pot fi trecute în revistă și recunoscute drept indicatori de evaluare a nivelului de trai și CV în același timp. Acești indicatori se află în relații de cauză-efect și includ în sine toată gama comportamentului biologic, economic și social al individului în societate, inclusiv capacitățile acestuia de a duce o viață de familie și a-și asigura continuitatea. Partea majoritară a savanților contemporani recunosc că nivelul de trai se mai tratează drept gradul de realizare a necesităților umane, care, în final, este dependent de capacitatea de cumpărare a populației [10;11;12].

Autorul consideră că *CV exprimă gradul de satisfacere a nevoilor, a intereselor și a valorilor în toate sferile economice: materială, socială și spirituală ale activității umane*. Astfel, în viziunea autorului, **managementul calității vieții (MCV) reprezintă un proces sau un algoritm continuu, necesar a fi adaptat mereu la nevoile evolutive ale ființei umane. Sarcina și esența algoritmului MCV este anume faptul creării unui mediu universal, din care fiecare om să poată obține resursele necesare pentru realizarea nevoilor personale.**

Mediul este creat din oameni, instituții, organizații și relații dintre aceste componente. Ființele umane sunt plasate pe scena raporturilor sociale astfel, încât să realizeze optimal *relațiile de producție și consumul de resurse*, adică să existe un echilibru ecologic durabil, mizat pe democrație. Democrația înseamnă, de fapt, că puterea aparține poporului și nu statului, regelui, partidelor, grupurilor sau organizațiilor de orice fel.

Pentru ca o societate să poată constitui mediul în care CV să fie posibilă pentru fiecare dintre locuitorii ei, trebuie ca managementul acestei societăți să fie încredințat oamenilor. Mai este necesar ca relațiile pe care oamenii le stabilesc între ei să nu perturbe nici ele echilibrul ecologic, deci trebuie ca aceste raporturi să fie în acord cu condițiile naturale (mediul ecologic) de existență a ființei umane.

Numai cu oameni care sunt implicați în procesul dezvoltării personale se poate constitui un mediu-ecosistem armonic, în care CV să devină o realitate. Cu cât acel mediu va fi constituit din mai multe ființe umane dezvoltate, cu atât standardul CV va fi mai ridicat. Realizarea unui standard superior de CV este posibil cu orice fel de oameni, dar în condițiile în care ei își înțeleg rolul lor în societate și se implică activ în propria dezvoltare personală.

Standardul CV este și un indicator al nivelului de maturitate al unei comunități, al responsabilității al acesteia, aspecte ce nu trebuie confundate cu evoluția. Fiecare ființă umană care se naște în această lume are capacitatea de a înțelege toate componentele CV. Ține de specificul fiecărei specii în lumea naturii a-și înțelege propria condiție existențială. Dar dintre toate speciile numai la cea umană acest lucru poate fi ascuns, aspect care s-a și întâmplat în istoria ultimelor milenii prin pervertirea raporturilor și crearea diferitelor instituții publice.

economic and demographic situation of the country.

The author noted that the criteria for evaluation of human life can be mentioned and recognized as indicators for assessing the standard of living and quality of life at the same time. These indicators are in a cause-effect relationship and include the full range of biological economic and social behavior of the individual in society, including its capacity to lead a family life, and ensure continuity ... The majority of contemporary scholars recognize that the standard of living is still treated as the degree of realization of human needs, which ultimately depends on people's purchasing capacity [10; 11; 12].

The author believes that the *QL expresses the degree of satisfaction of needs, interests and values in all economic spheres: physical, social and spiritual aspects of human activities*. Thus, in the of the author's opinion the **quality of life management (QLM) algorithm is a process or a continuous need to adapt to constantly evolving needs of human beings**.

The role and QLM algorithm is the essence of creating a universal medium, of which every human being can get the necessary resources to achieve personal needs.

The environment is created by people, institutions, organizations and the relationships between these components. Human beings are placed on the stage of social relations that to achieve optimal *relations of production and consumption of resources*, i.e. to have a sustainable ecological balance, bet on democracy. Democracy means, in fact, that power belongs to the people, not the state, the king, political parties, groups or organizations of any kind.

For a company to build up the environment in which QL is possible for each of its inhabitants, the management of this company should be entrusted to men. It is also necessary that people establish relations between them or they do not disturb the ecological balance, so that these relations must be consistent with natural conditions (ecological environment) of human existence.

Only people who are involved in personal development can be a harmonious ecosystem environment, where the QL becomes a reality. The larger is the number of developed people the higher will be the standard of QL. Achieving a higher standard of QL is possible with environment any people, but in conditions when they understand their role in society and are actively involved in their own personal development.

QL is a standard indicator of the maturity level of a community of its responsibility, issues that should not be confused with evolution. Every human being born in this world has the capacity to understand all components of QL. It is the specificity of each species in the natural world to understand their own existential condition. But of all the only human species may be hidden, something that happened in the last millennia

Particularitatea unică a ființei umane este că ea poate fi învățată orice, poate fi modelată să devină contrar naturii sale. Instrumentul modelării umane îl constituie educația: atât împotriva naturii, cât și pentru sprijinirea dezvoltării umane în conformitate cu natura și condiția sa socială. Dar o astfel de educație, care să slujească în mod benefic dezvoltării umane conform naturii sale, trebuie să fie nesistemică sau deschisă.

Toate sistemele în timp devin structuri închise cu tendința de conservare și autocentrare. Sistemele din instrument devin stăpâni. Una dintre soluțiile viabile de rezolvare a situațiilor de acest gen este emanciparea integrală a ființei umane prin educație. Dar nu orice tip de educație, ci numai cea care are caracter profund continuu, de-aceea educația este o cale, și nu un sistem. O cale liberă, fără limite, unică și personalizată pentru fiecare ființă umană în parte.

Educația continuă este o cale ce se naște și evoluează odată cu cel ce merge pe ea. Educația continuă este instrumentul și procesul devenirii de sine, care ajută ființa umană ca, fiind ceea ce este, să devină ceea ce este natural să fie, în conformitate cu statutul său social. Numai astfel de ființe umane pot crea o comunitate în care armonia ecosistemului să poată realiza optimul schimb simbiotic de resurse, pentru asigurarea CV fiecărui individ în parte. Astfel, *calitatea vieții* este văzută de autor drept indicator de implementare a unui management eficient al vieții și condiției umane (fig. 9, 10). De aceea, în conceptul autorului, MCV are două componente foarte diferite una de alta.

MCV individual se realizează de către ființa umană independent de comunitate, prin actualizarea tuturor factorilor ecosistemului și realizarea nevoilor umane. Pe baza acestui management, ființa umană va putea realiza împlinirea de sine în aproape orice tip de mediu și de aceea MCV individual este aplicabil acesteia și lumii contemporane. Ea este, de fapt, instrumentul principal prin care omul bun într-o lume rea să poată nu doar supraviețui, ci să-și atingă scopul său existențial, și anume împlinirea de sine, să realizeze obiectivul central al dezvoltării individuale.

MCV comunitar se realizează prin actualizarea factorilor dezvoltării comunitare. Pe baza MCV comunitar se trasează căile dezvoltării întregii societăți și trecerea la nivelul superior al realității: acela al comunității. Pentru aceasta, în primul rând, este necesară investiția în dezvoltarea umană, prin ridicarea nivelului de percepere și asumare a condiției, responsabilității și identității de ordin social al ființei umane.

Însă omul și societatea își au destinele „îngemănate” (așa cum demonstrează și fig.9,10) din care cauză nu se poate schimba independent nici unul dintre factori, ci toți trebuie să meargă împreună și concomitent, adică deopotrivă să dezvoltăm omul, dar să schimbăm și rolurile organizării sociale. Desigur, aspectele precizate în (fig. 9,10) privind CV individuale și comunitare nu pot fi realizate fără respectarea unui *set de principii, dintre care, pentru sistemul managerial al*

by the perversion of history and creation of various public institutions.

The unique feature of a human being is that it can be taught anything, it can be shaped to be contrary to his nature. Human modeling tool is education: both against nature and for human development support in accordance with nature and its social condition. But such an education, meant to serve beneficially human development as its nature, must be non-systemic or open.

In time all structures become closed systems with the trend of preservation and self-concentration. Instrument systems become masters. One of the viable solutions to resolve such situations, is the full emancipation of human beings through education. But not every type of education, but only one that has deep continuous character, therefore education is a path and not a system. A free, unlimited, unique and customized way for each human being.

Continuous education is a path that is born and evolves while walking on it. Lifelong learning is becoming a tool and a process itself, which helps the human being to be what is to become what is natural to be in accordance with its social status. Only such human beings can create such a community in which harmony can achieve optimum ecosystem symbiotic exchange of resources, to ensure each individual QL. Thus, the *quality of life* as seen by the author is an indicator of implementation of effective management of life and the human condition (fig.1). Therefore, in the author's concept the QLM has two very different components.

Individual QLM, is done by human beings irrespective of community, by updating and implementing all human needs and ecosystem factors. On the basis of management, human beings can achieve self-fulfillment in almost any environment, and therefore individual QLM is applicable to human being and contemporary world. It is, in fact, the main instrument through which a good man in an evil world can not only survive, but to achieve its existential purpose i.e., seeking self-fulfillment, to achieve the central objective of individual development.

Community QLM is achieved by updating the factors of community development. Based on community QLM are traced the development ways of the whole society and its transition to higher levels of reality: that of the community. For this, first of all, it is necessary to invest in human development, by raising the level of understanding and assuming the condition, social responsibility and identity of human beings.

But man and society have their fates “intertwined” as fig. 2 proves, that's why none of the factors can be changed independently, but all must go together and simultaneously, that is to develop human, but also to change the roles of social organization. Of course, the issues set out in figure 1 on individual and

calității, considerăm, importante următoarele [5; 6]:

1. CV reprezintă satisfacția pe care o resimte ființa umană; aceasta este determinată de două categorii de factori: interiori (împlinirea de sine) și exteriori (factorii de mediu, într-o sintagmă unică, procesuală; dezvoltarea comunitară); de aceea îi sunt aplicabile două modele: unul de esență, în sensul că reprezintă gradul de realizare a împlinirii de sine și altul de formă sau de management, în sensul că indică în ce măsură un anumit mediu comunitar permite realizarea dezvoltării umane conform necesităților fiecărei ființe umane.
2. Pentru a fi durabilă, CV trebuie urmărită a fi realizată chiar de la început, prin proiectarea integrală a vieții individuale, de preferință de la vârstele „mici”; în situația persoanelor de vârstă înaintată, se poate „rectifica” pe parcurs, dar de fapt aceasta este tot o reproiectare. În acest sens, sistemul MCV, propus de autor, vine să suplinească lipsa de implicare a societății în sprijinirea omului, indiferent de vârstă, să realizeze dezideratul existențial principal al său: atingerea împlinirii de sine în viață și în lume, aici și acum.
3. Măsura principală a CV sau a standardului de calitate o reprezintă costurile suportate de ființa umană atât la nivel individual, cât și colectiv.
4. Fiecare dintre aspectele ce însoțesc existența individuală contribuie semnificativ la conturarea standardului de calitate; nici un lucru, oricât de mic, nu este suficient de nesemnificativ pentru a nu fi luat în calcul în procedura de proiectare și implementare a programelor de creștere a CV atât individual, pentru o anumită persoană, cât și de către societate, la nivel colectiv.
5. Previziunea și luarea în calcul a viitorilor factori ce vor influența CV, căci a sosit timpul când fundamentele științifice și acțiunea practică să recunoască faptul că dacă nu construim ținând cont de viitor, nu vom avea acest viitor. Prezentul nu este altceva decât un trecut mai apropiat.
6. CV și nivelul acesteia sunt influențate de cauze, și nu de efecte.

Managementul CV este o știință, un proces și o artă, prin care se planifică, se realizează, se asigură și se îmbunătățește sistematic calitatea produselor, serviciilor, proceselor, organizațiilor etc.

În ultimii ani, managementul CV s-a transformat dintr-un subiect al specialiștilor din producție într-un domeniu de preocupări deosebit de util, interesant și vast pentru orice cetățean responsabil și conștient de dubla sa calitate de consumator și prestator de servicii.

În viziunea autorului, managementul CV implică nu numai concepte, tehnici, metode și instrumente specifice manageriale, ci și mentalități, aptitudini, atitudini și comportamente proactive adecvate, contribuind în mod esențial la îmbunătățirea continuă a

community QL can not be achieved without compliance with **a set of principles, of which we considered as important for the quality management system the following** [5, 6]:

1. QL is the satisfaction felt by human beings, that is determined by two factors: internal (self-fulfillment) and external (environmental factors in a single phrase, standing, community development); therefore two models are applicable: one of essence, representing the degree of achieving self-fulfillment and another, management of form i.e. it indicates to what extent a community environment enables human development, according to the needs of all human beings.
2. In order to be sustainable, QL should be monitored to be done right from the start, designing full individual life, preferably from “small” ages; in the situation of older persons, it can be “rectified” in the process, but in fact this correction is also a redesign. In this respect, the QLM system, proposed by the author, comes to fulfill the lack of involvement of society in helping the man, regardless of age, to achieve its main existential desire: to achieve self-fulfillment in life and the world, here and now.
3. The primary measure of QL or quality standard is the costs incurred by human beings, both individually and collectively.
4. Each of the issues that accompany individual existence contribute significantly to shaping the quality standard; even a small thing is not insignificant enough not to be taken into account in the design procedure and implementation of programs to resume growth, both individually and collectively.
5. Prevention and taking into account of factors that will influence future QL, the time has come for scientific foundations and practical action to recognize that if we build the future in view, we have this future. Present is nothing but a nearer past.
6. QL and its level is influenced by the causes and not by effects.

QL management is a science, a process and an art that is systematically planned, carried out, ensures and improves quality of product, services, processes, organizations, etc. In recent years QL management developed from subject of production specialists in a very useful, interesting and broad scope of responsibility and concern for every citizen aware of his double role as a consumer and service provider.

In the author’s opinion, QL management implies not only concepts, techniques, methods and specific management tools, but also proactive, appropriate mentality, skills, attitudes and behaviors contributing substantially to the continuous improvement of the

competitivității prin calitatea unei organizații sau țări, la creșterea CV cetățenilor și, deci, la dezvoltarea durabilă a țării. Această viziune asupra calității europene oferă și o imagine a rolului diferiților parteneri publici și privați, implicați în această problemă (tab.1).

quality competitiveness of organizations and countries to QL of citizens and thus, the development of the country. This European quality vision provides a picture of the role of various public and private partners involved in this issue, (table 1).

Tabelul 1 / Table 1

**Conștientizarea importanței calității în economiile lumii /
Awareness of the importance of quality in the economies of the world**

Țara/regiunea/ Country/region	Rolul calității în managementul social/ The role of quality in social management	Nivelul conștientizării importanței calității/ The level of quality awareness
Japonia/Japan	Calitatea este un <i>element esențial</i> al managementului global al organizației/Quality is an <i>essential element</i> of the overall management of the organization	Excelent/Excellent
SUA/USA	Calitatea are un rol tot mai important/ Quality has an increasingly important role	Bun/Good
Europa Occidentală/ Western Europe	Calitatea este considerată a fi o <i>problemă profesională de specialitate</i> a managementului/Quality is regarded as a <i>specialized professional management problem</i>	Insuficient/Insufficient
Europa Centrală și de Est/ Central and Eastern Europe	Calitatea este considerată a fi doar <i>problema angajaților din compartimentele direct productive</i> /Quality is considered to be employees, problem of the productive departments	Limitat/Limited
Alte țări/ Other countries	Calitatea este percepută ca fiind o problemă secundară, fără legătură cu managementul/ Quality is seen as a secondary issue, not related to management	Redus/Reduced

Sursa: O politică europeană de promovare a calității pentru îmbunătățirea competitivității europene, Comisia Europeană, Bruxelles: FRPC, 1996-2001 /

Source: An European policy to promote quality improvement of European competitiveness, the Commission EU, Brussels: RFQP, 1996-2001

Bazându-ne pe cele expuse, ipoteza autorului referitor la esența MCV constă în recunoașterea CV drept vector. Pornind de la punctul de vedere al CV drept vector multifactorial, autorul caracterizează influența factorilor mediului extern și mediului intern asupra CV în țara de origine.

Based on the above mentioned hypothesis regarding the substance of QLM is the recognition of QL as a vector. Starting from the point of view of QL as a multifactorial vector the author characterizes the influence of external and internal environment of VC in the country of origin.

Starea vieții este expresia globală a tuturor condițiilor și activităților din care se compune viața: *calitatea mediului natural, calitatea habitatului, calitatea muncii, calitatea vieții de familie, calitatea timpului liber, calitatea educației, calitatea sănătății, calitatea participării la viața socială, calitatea serviciilor economice și sociale, calitatea mediului social, calitatea guvernării etc.* Acestea se referă, pe de o parte, la condițiile naturale, economice, social-politice, culturale, care afectează omul în activitățile sale, iar, pe de altă parte, la activitățile umane, începând cu cele elementare biologice, legate de hrană, adăpost, odihnă și finalizând cu activitățile legate de viața de familie, de muncă, de participare la cultură etc., care compun viața umană.

Overall condition of life is the expression of all conditions and activities which make up life: *the quality of the environment, habitat quality, quality of work, quality of family life, quality of leisure time, quality of education, quality of health, quality of participation in social life, social services, economic quality of, environmental quality, quality of social environment, governance quality, etc.* They concern, on the one hand, the natural, economic, social, political, cultural, conditions, affecting humans in their activities and on the other hand, human activities, starting with the basic biological, related to food, shelter, rest and ending with activities related to family life, work, participation in culture, etc., that make up human life.

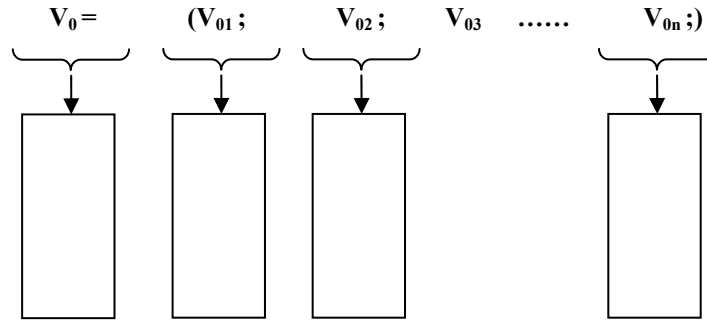


Figura 1. Structura vectorului exogen/
Figure 1. Exogenous vector structure

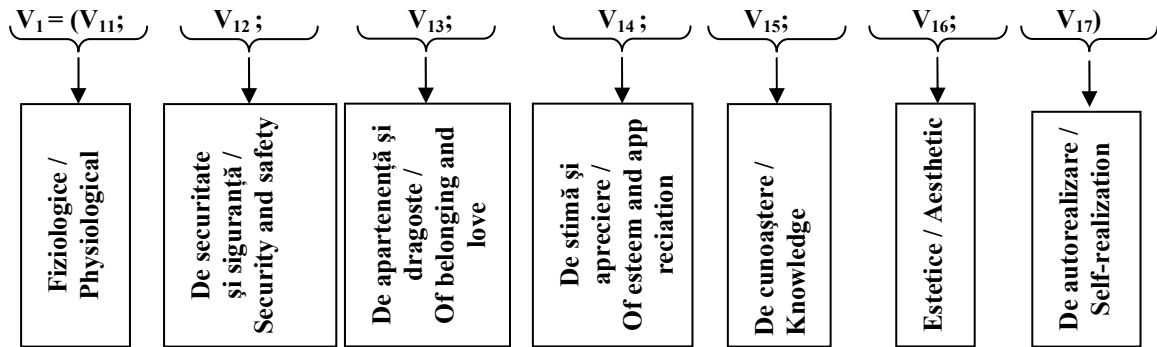


Figura 2. Structura vectorului V1 / Figure 2. Structure of vector V1

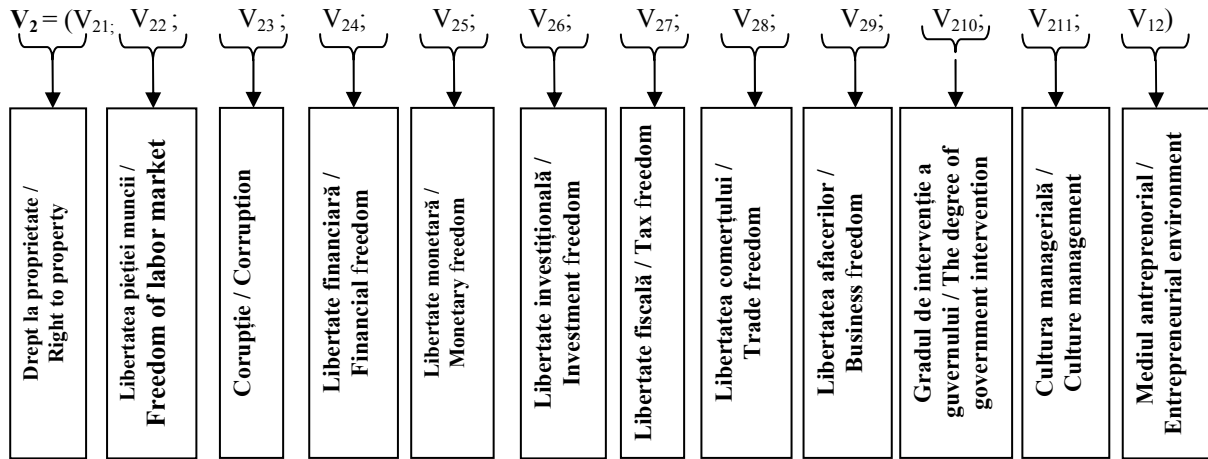


Figura 3. Structura vectorului V2 / Figure 3. Structure of vector V2

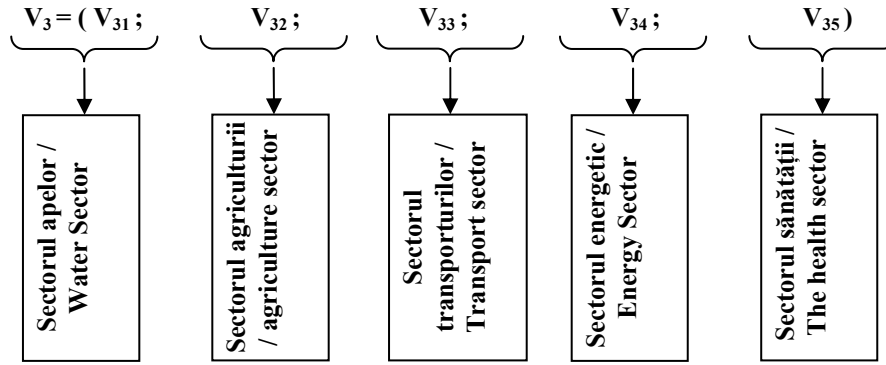


Figura 4. Structura vectorului V_3 / Figure 4. Structure of vector V_3

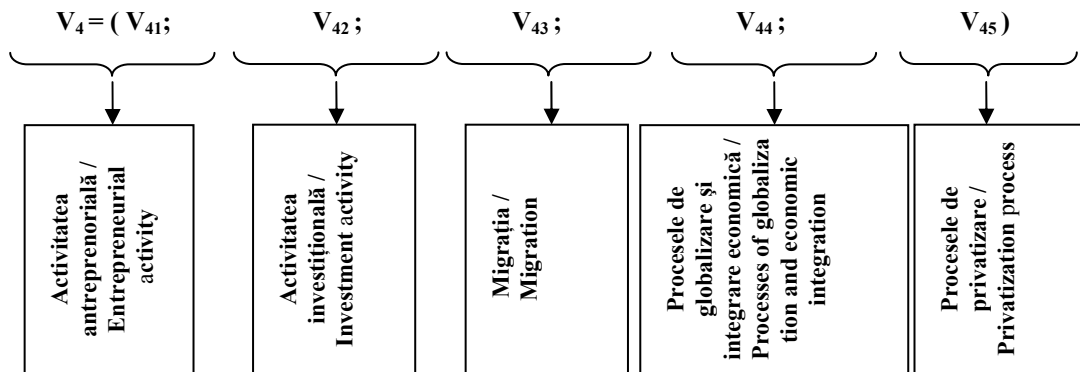


Figura 5. Structura vectorului V_4 / Figure 5. Structure of vector V_4

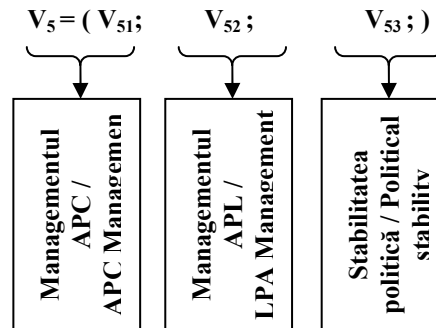


Figura 6. Structura vectorului V_5 / Figure 6. Structure of vector V_5

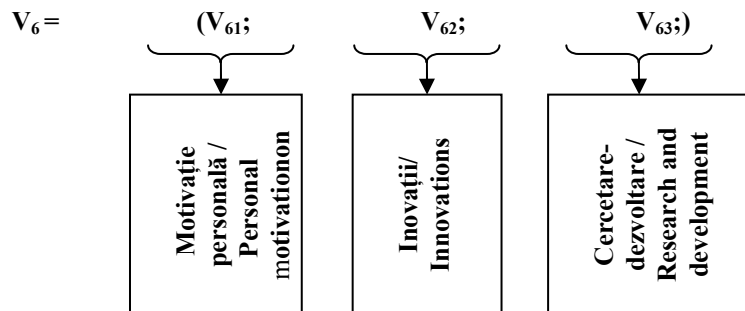


Figura 7. Structura vectorului V_6 / Figure 7. Structure of vector V_6

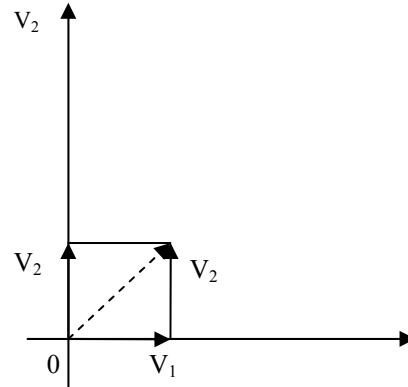


Figura 8. Cotele-părți ale componentelor vectorului pe grupe de factori /
Figure 8. Vector components of the shares in the group of factors

Exemplu:

$V = (V_1; V_2)$ – vectorul are 2 coordonate
 Ipoteza, modulul vectorului V :

$$|V| = \sqrt{V_1^2 + V_2^2}$$

$$\frac{V_1}{|V|} = \frac{V_1}{\sqrt{V_1^2 + V_2^2}} \text{ – cota-parte a componentei } V_1 \text{ în modul}$$

$$\frac{V_2}{|V|} = \frac{V_2}{\sqrt{V_1^2 + V_2^2}} \text{ – cota-parte a componentei } V_2 \text{ în modul}$$

$$\frac{V_3}{|V|} = \frac{V_3}{\sqrt{V_2^2 + V_3^2}} \text{ – cota-parte a componentei } V_3 \text{ în modul}$$

$$\frac{V_4}{|V|} = \frac{V_4}{\sqrt{V_3^2 + V_4^2}} \text{ – cota parte a componentei } V_4 \text{ în modul}$$

$$\frac{V_5}{|V|} = \frac{V_5}{\sqrt{V_4^2 + V_5^2}} \text{ – cota parte a componentei } V_5 \text{ în modul}$$

$$\frac{V_6}{|V|} = \frac{V_6}{\sqrt{V_5^2 + V_6^2}} \text{ – cota parte a componentei } V_6 \text{ în modul.}$$

Pentru fiecare $V_0; V_1; V_2; V_3; V_4; V_5; V_6$ determinăm:

Example:

$V = (V_1; V_2)$ – vector has two coordinates
 Hypothesis, the vector module V :

$$|V| = \sqrt{V_1^2 + V_2^2}$$

$$\frac{V_1}{|V|} = \frac{V_1}{\sqrt{V_1^2 + V_2^2}} \text{ – share component mode } V_1$$

$$\frac{V_2}{|V|} = \frac{V_2}{\sqrt{V_1^2 + V_2^2}} \text{ – share component mode } V_2$$

$$\frac{V_3}{|V|} = \frac{V_3}{\sqrt{V_2^2 + V_3^2}} \text{ – share component mode } V_3$$

$$\frac{V_4}{|V|} = \frac{V_4}{\sqrt{V_3^2 + V_4^2}} \text{ – share component mode } V_4$$

$$\frac{V_5}{|V|} = \frac{V_5}{\sqrt{V_4^2 + V_5^2}} \text{ – share component mode } V_5$$

$$\frac{V_6}{|V|} = \frac{V_6}{\sqrt{V_5^2 + V_6^2}} \text{ – share component mode } V_6$$

For each $V_0; V_1; V_2; V_3; V_4; V_5; V_6$ determine:

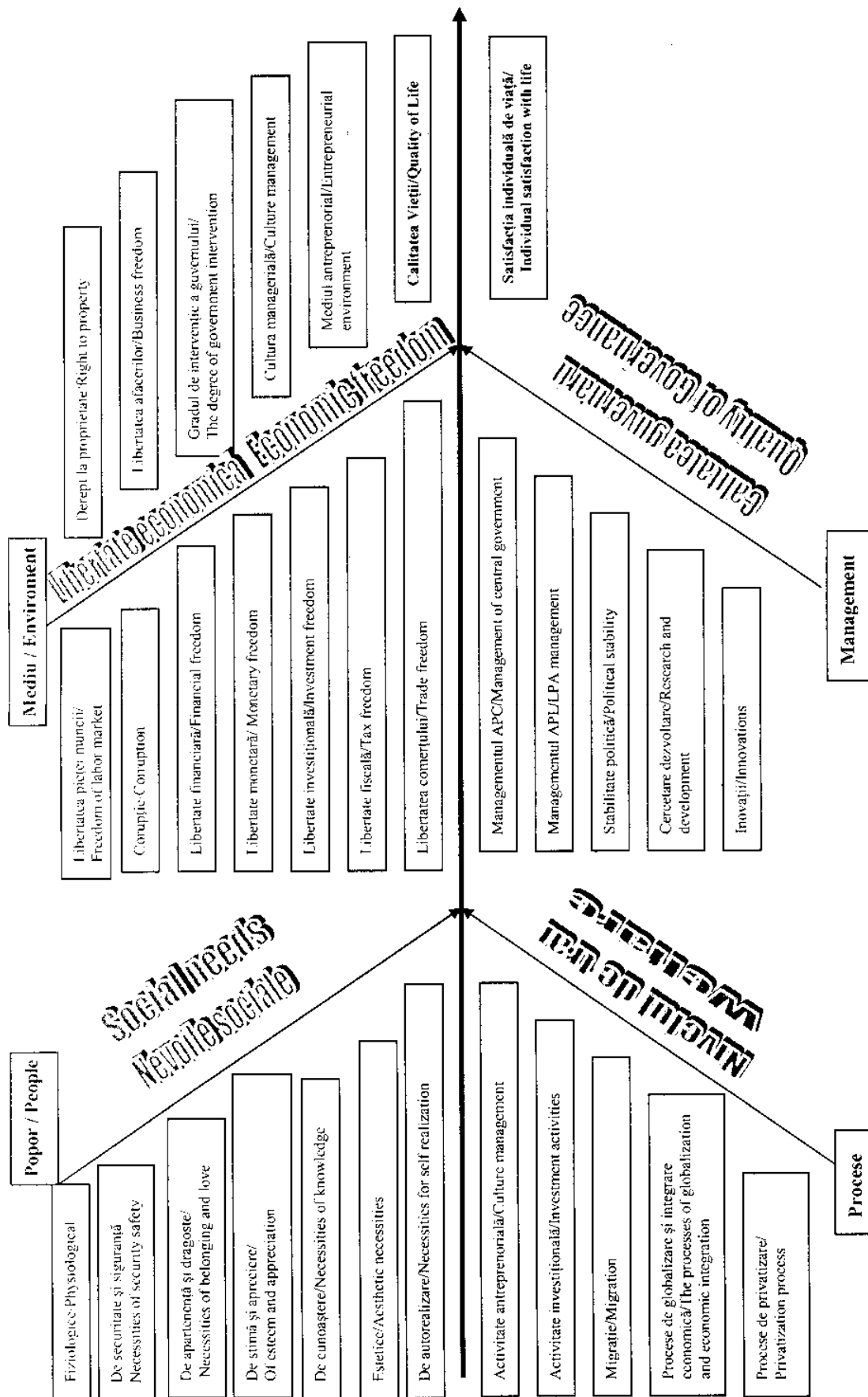


Figura 9. Vectorul Calității Vieții exprimat prin tehnica Kaoru Ishikawa (cauză-efect) /
Figure 9. Quality of Life expressed vector through Kaoru Ishikawa technique (cause and effect)

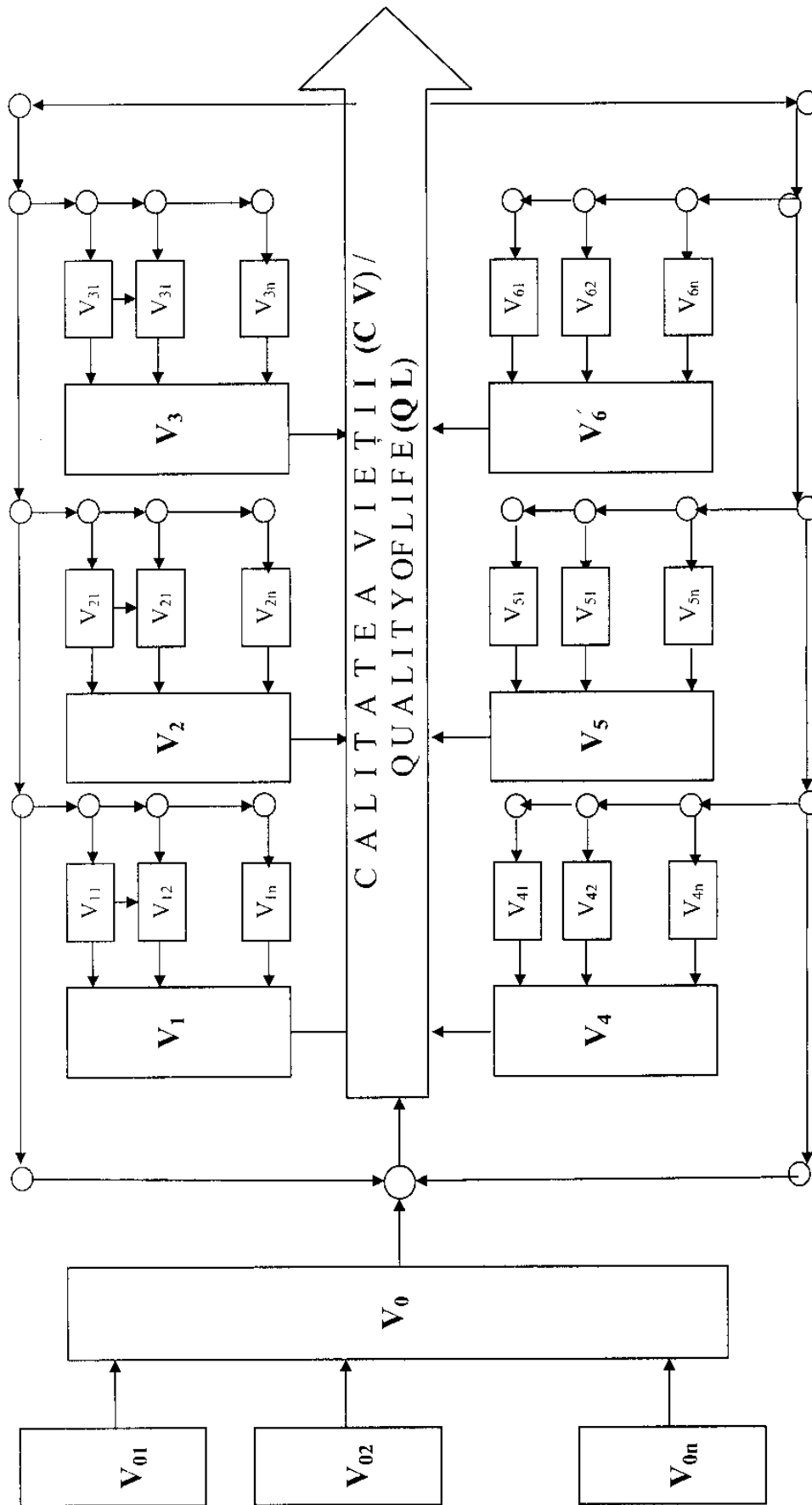


Figura 10. Schema-bloc a factorilor ce determină vectorul Calității Vieții: conexiunile directe și inverse/
 Figure 10. Block diagram of the factors that determine the vector Quality of Life: direct and inverse connections

Pentru componenta V₀:/ For component V₀:

$$|V_0| = \sqrt{V_{01}^2 + V_{02}^2 + V_{03}^2 + \dots + V_{0n}^2}$$

$\frac{V_{0i}}{|V_0|}$ – cota parte a componentei i în modul / share component mode i

$$CV = (V_0; V_1; V_2; \dots; V_n)$$

$$|CV| = \sqrt{V_0^2 + V_1^2 + V_2^2 + \dots + V_n^2} = \sqrt{|V_0|^2 + |V_1|^2 + |V_2|^2 + \dots + |V_n|^2}$$

$\frac{V_0}{|CV|}$ – cota parte a factorului V₀ în calitatea vieții. / share of the V₀ factor in quality of life

Pentru componenta V₁:/ For component V₁:

$$|V_1| = \sqrt{V_{11}^2 + V_{12}^2 + V_{13}^2 + \dots + V_{17}^2}$$

$\frac{V_{1i}}{|V_1|}$ – cota parte a componentei i în modul / share component mode i

$$CV = (V_{11}; V_{12}; \dots; V_{17})$$

$$|CV| = \sqrt{V_{11}^2 + V_{12}^2 + V_{13}^2 + \dots + V_{17}^2} = \sqrt{|V_{11}|^2 + |V_{12}|^2 + |V_{13}|^2 + \dots + |V_{17}|^2}$$

$\frac{V_1}{|CV|}$ – cota parte a factorului V₁ în calitatea vieții / share of the V₁ factor in quality of life

Pentru componenta V₂:/ For component V₂:

$$|V_2| = \sqrt{V_{21}^2 + V_{22}^2 + V_{23}^2 + \dots + V_{212}^2}$$

$\frac{V_{2i}}{|V_2|}$ – cota parte a componentei i în modul / share component mode i

$$CV = (V_{21}; V_{22}; \dots; V_{212})$$

$$|CV| = \sqrt{V_{21}^2 + V_{22}^2 + V_{23}^2 + \dots + V_{212}^2} = \sqrt{|V_{21}|^2 + |V_{22}|^2 + |V_{23}|^2 + \dots + |V_{212}|^2}$$

$\frac{V_2}{|CV|}$ – cota parte a factorului V₂ în calitatea vieții / share of the V₂ factor in quality of life

Pentru componenta V₃:/ For component V₃:

$$|V_3| = \sqrt{V_{31}^2 + V_{32}^2 + \dots + V_{35}^2}$$

$\frac{V_{3i}}{|V_3|}$ – cota parte a componentei i în modul / share component mode i

$$CV = (V_{31}; V_{32}; \dots; V_{35})$$

$$|CV| = \sqrt{V_{31}^2 + V_{32}^2 + \dots + V_{35}^2} = \sqrt{|V_{31}|^2 + |V_{32}|^2 + \dots + |V_{35}|^2}$$

$\frac{V_3}{|CV|}$ – cota parte a factorului V₃ în calitatea vieții / share of the V₃ factor in quality of life

Pentru componenta V₄/For component V₄:

$$\frac{|V_4|}{V_{4i}} = \sqrt{V_{41}^2 + V_{42}^2 + \dots + V_{45}^2}$$

$|V_4|$ – cota parte a componentei i în modul / share component mode i

$$CV = (V_{41}; V_{42}; \dots; V_{45})$$

$$\frac{|CV|}{V_4} = \sqrt{V_{41}^2 + V_{42}^2 + \dots + V_{45}^2} = \sqrt{|V_{41}|^2 + |V_{42}|^2 + \dots + |V_{45}|^2}$$

$|CV|$ – cota parte a factorului V_4 în calitatea vieții / share of the V_4 factor in quality of life

Pentru componenta V₅/For component V₅:

$$\frac{|V_5|}{V_{5i}} = \sqrt{V_{51}^2 + \dots + V_{53}^2}$$

$|V_5|$ – cota parte a componentei i în modul / share component mode i

$$CV = (V_{51}; \dots; V_{52})$$

$$\frac{|CV|}{V_5} = \sqrt{V_{51}^2 + \dots + V_{53}^2} = \sqrt{|V_{51}|^2 + \dots + |V_{53}|^2}$$

$|CV|$ – cota parte a factorului V_5 în calitatea vechiv / share of the V_5 factor in quality of life

Pentru componenta V₆/For component V₆:

$$\frac{|V_6|}{V_{6i}} = \sqrt{V_{61}^2 + \dots + V_{63}^2}$$

$|V_6|$ – cota parte a componentei i în modul / share component mode i

$$CV = (V_{61}; \dots; V_{63})$$

$$\frac{|CV|}{V_6} = \sqrt{V_{61}^2 + \dots + V_{63}^2} = \sqrt{|V_{61}|^2 + \dots + |V_{63}|^2}$$

$|CV|$ – cota parte a factorului V_6 în calitatea vieții / share of the V_6 factor in quality of life

Structura vectorilor $V_0, V_1, V_2, \dots, V_6$, constituie matricea A , numită în continuare operatorul vectorului CV , adică: / Structure of the vectors $V_0, V_1, V_2, \dots, V_6$, is the matrix A , hereafter QL vector operator, that is:

$$A = \begin{pmatrix} V_{01} & V_{02} \dots & V_{0n} \\ V_{11} & V_{12} & V_{17} \\ \vdots & \vdots & \vdots \\ V_{61} & \dots & V_{63} \end{pmatrix}$$

Determinăm produsul $A \cdot A^T$: / We determine the product $A \cdot A^T$:

$$\begin{pmatrix} V_{01} & V_{02} & V_{03} \dots & V_{0n} \\ V_{11} & V_{12} & V_{13} \dots & V_{17} \\ V_{21} & V_{22} & V_{23} \dots & V_{212} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \vdots \\ V_{61} & & \dots & V_{63} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} V_{01} & V_{11} & V_{21} \dots & V_{61} \\ V_{02} & V_{12} & V_{22} \dots & \\ V_{03} & V_{13} & V_{03} \dots & \\ \vdots & \vdots & \vdots & \\ V_{0n} & V_{17} & V_{212} \dots & V_{63} \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} V_0, V_0 & V_0, V_1 & V_0, V_2 \dots & V_0, V_6 \\ V_1, V_0 & V_1, V_1 & V_1, V_2 \dots & V_1, V_6 \\ V_2, V_0 & V_2, V_1 & V_2, V_2 \dots & V_2, V_6 \\ \vdots & \vdots & \vdots & \vdots \\ V_6, V_0 & V_6, V_1 & V_6, V_2 \dots & V_6, V_6 \end{pmatrix}$$

Interpretări: / Interpretations:

00) $(V_0, V_0) = (V_{01}, V_{02}, V_{03}, \dots, V_{0n}) \begin{pmatrix} V_{01} \\ V_{02} \\ V_{03} \\ \vdots \\ V_{0n} \end{pmatrix} = V_0^2 = V_{01}^2 + V_{02}^2 + V_{03}^2 + \dots + V_{0n}^2$
 $|V_0| = \sqrt{V_{01}^2 + V_{02}^2 + V_{03}^2 + \dots + V_{0n}^2}$ – cuantificarea impactului factorilor exogeni /
 quantify the impact of exogenous factors on the QL

01) $(V_0, V_1) = (V_{11}, V_{12}, V_{13}, \dots, V_{17}) \begin{pmatrix} V_{11} \\ V_{12} \\ V_{13} \\ \vdots \\ V_{17} \end{pmatrix} = V_1^2 = V_{11}^2 + V_{12}^2 + V_{13}^2 + \dots + V_{17}^2$
 $|V_1| = \sqrt{V_{11}^2 + V_{12}^2 + V_{13}^2 + \dots + V_{17}^2}$ – cuantificarea impactului factorilor exogeni asupra
 CV. / quantify the impact of exogenous factors on
 the QL

02) $(V_0, V_2) = (V_{21}, V_{22}, V_{23}, \dots, V_{212}) \begin{pmatrix} V_{21} \\ V_{22} \\ V_{23} \\ \vdots \\ V_{212} \end{pmatrix} = V_2^2 = V_{21}^2 + V_{22}^2 + V_{23}^2 + \dots + V_{212}^2$
 $|V_2| = \sqrt{V_{21}^2 + V_{22}^2 + V_{23}^2 + \dots + V_{212}^2}$ – cuantificarea impactului factorilor exogeni asupra
 CV. / quantify the impact of exogenous factors on
 the QL

03) $(V_0, V_3) = (V_{31}, V_{32}, \dots, V_{35}) \begin{pmatrix} V_{31} \\ V_{32} \\ V_{33} \\ \vdots \\ V_{35} \end{pmatrix} = V_3^2 = V_{31}^2 + V_{32}^2 + \dots + V_{35}^2$
 $|V_3| = \sqrt{V_{31}^2 + V_{32}^2 + \dots + V_{35}^2}$ – cuantificarea impactului factorilor exogeni asupra CV. /
 quantify the impact of exogenous factors on the QL

04) $(V_0, V_4) = (V_{41}, V_{42}, \dots, V_{45}) \begin{pmatrix} V_{41} \\ V_{42} \\ V_{43} \\ \vdots \\ V_{45} \end{pmatrix} = V_4^2 = V_{41}^2 + V_{42}^2 + \dots + V_{45}^2$
 $|V_4| = \sqrt{V_{41}^2 + V_{42}^2 + \dots + V_{45}^2}$ – cuantificarea impactului factorilor exogeni asupra CV. /
 quantify the impact of exogenous factors on the QL

05) $(V_0, V_5) = (V_{51}, \dots, V_{53}) \begin{pmatrix} V_{51} \\ V_{52} \\ V_{53} \end{pmatrix} = V_5^2 = V_{51}^2 + \dots + V_{53}^2$
 $|V_5| = \sqrt{V_{51}^2 + \dots + V_{53}^2}$ – cuantificarea impactului factorilor exogeni asupra CV. /
 quantify the impact of exogenous factors on the QL

$$06) \quad (V_0, V_6) = (V_{61}, \dots, V_{63}) \begin{pmatrix} V_{61} \\ V_{62} \\ V_{63} \end{pmatrix} = V_6^2 = V_{61}^2 + \dots + V_{63}^2$$

$|V_6| = \sqrt{V_{61}^2 + \dots + V_{63}^2}$ – cuantificarea impactului factorilor exogeni asupra CV. / quantify the impact of exogenous factors on the QL

Din cele expuse mai sus, se cer formulate următoarele concluzii:

- 1) Vectorul CV este rezultanta acțiunii tuturor componentelor.
- 2) Dacă luăm în studiu trei componente, obținem unele rezultate, dacă luăm în studii alte trei sau patru componente, obținem alte rezultate; autorul pune accent nu pe structura factorilor utilizați în evaluarea CV, dar pe aspectul metodologic de cercetare a CV.
- 3) Recunoaștem că puterea de influență a fiecărui factor asupra vectorului CV este diferită, dar în modelul de evaluare a vectorului CV ei nu sunt diferențiați după prioritate, deoarece autorul urmărește scopul estimării impactului lor final asupra CV.
- 4) Nu am urmărit scopul de a determina gradul separat de influență a unui sau altui factor asupra vectorului CV, ci stabilirea impactului sistemului de factori exogeni, care exclude interconexiunile și interdependențele existente între aceștia.
- 5) Nu se poate considera că bunăstarea este componenta de bază a CV, fiindcă sunt țări localizate în zone nordice, unde angajații sunt destul de înalt satisfăcuți material, dar continuă să rămână nesatisfăcuți din considerente că nu au acces la unele servicii publice.
- 6) Modelul propus poate fi utilizat cu succes pe parcursul schimbărilor dinamice ale situațiilor economice din diferite țări, iar unii factori pot fi schimbați cu alții, în funcție de gradul lor de influență asupra CV.

From the above mentioned we formulate the following conclusions:

- 1) CV vector is the resultant action of all the components;
- 2) If we study the three components we get some results, if we study other three or four components, we get other results, the author focuses not on the structure factors used in assessing the QL, but the research methodological aspect of the QL research;
- 3) Recognizes the different strength of influence of each factor on the vector QL, and that in vector QL evaluation model they are not differentiated by priority, because the author seeks to assess their ultimate impact on the QL;
- 4) We did not intend to separately determine the influence of one or another factor on the vector QL, but to determine the impact of exogenous factors which excludes system interconnections and interdependencies between them;
- 5) It can not be considered that welfare is the basic component of QL, as there are in northern countries, where the employees are highly materially satisfied but remain dissatisfied as they do not have access to some public services;
- 6) The proposed model can be successfully used during the dynamic changes of the economic situations in different countries, and some factors may be changed by others, depending on their degree of influence on the QL;

Bibliografie / Bibliography:

1. Burcu A., VasIU A. *Managementul calității vieții și condiției umane. Fundamentele consilierii.* București: Mega, 2004. 245p.
2. Carlisle H. *Management. Concepts, Methods and Applications.* Chicago: Science Research Associates, 1982. p.16-28.
3. Cenzo D., Robbins A., Stephen P. *Human Resource Management: Concepts and Practice.* New-York: 2001. 330p.
4. Galbraith J. *Știința economică și interesul public.* București: Politică, 1982, p.11.
5. Gorobievski S. Libertatea economică – condiție primordială de realizare a nevoilor umane. ANALE ULIM, Seria Economie, 2009, nr.9, p.110-121.
6. Gorobievski S. *Concepte manageriale pe marginea calității vieții.* Anale ULIM, Chișinău, 2009, p.56-66.
7. Fred J. Carvell. *Human Relations in Business. The Macmillan Company,* 1970. p.71.

8. Kermally S. *Maestrul managementului resurselor umane*. București: Meteor Press, 2008, p.45-56.
9. Nicolescu O. *Management comparat*. București: Economica, Ediția a II-a, 2001. 446p.
10. Rojco A. Gorelova E. *Influența prețurilor asupra bunăstării populației prin prisma indicatorilor statistici*. Chișinău: Centrul de Investigații Strategice și Reforme, 2010. 37p.
11. Вишневский А.Г. *Человеческий потенциал: опыт комплексного подхода*. Москва: Эдиториал УРСС, 1999. с.169.
12. Римашевская Н.М. *Потребности, доходы, потребление*. Москва: Наука, 1979. с.10.

NECESITATEA APARIȚIEI MANAGEMENTULUI PUBLIC CA DOMENIU DISTINCT AL ȘTIINȚEI MANAGEMENTULUI

*Conf. univ. dr. Alic BÎRCĂ;
Drd. Cristian CHIȚULESCU, ASEM*

Managementul public ca domeniu distinct al științei managementului a apărut în deceniul al optulea al secolului trecut, în principal ca urmare a situației critice în care s-au aflat sistemele administrative din majoritatea statelor dezvoltate. Deficiențele majore ale acestor sisteme au creat disfuncționalități devenite cronice care, în timp, au exercitat o presiune puternică, greu de suportat de către cetățenii țărilor respective și au alimentat efectele unei crize în domeniul asigurării serviciilor publice.

1. Introducere

Ritmul foarte lent în care au început, în ultimii treizeci de ani, schimbările majore în procesele de management și de execuție din serviciile publice și în comportamentul organizațional al entităților care se adresează publicului, a afectat, în sensul slabei eficiențe, sistemele publice din țările dezvoltate. A apărut, astfel, nevoia de schimbări majore în sectorul public, în general, și în modul de gestionare a serviciilor publice, în special, astfel încât acestea să fie eficiente și să satisfacă deplin interesele cetățenilor, așteptările lor, nevoile lor (Mancour, 1965). În mod concret, aparatul birocratic, implementat în perioada interbelică, în urma mării crize din 1929-1933, trebuia orientat potrivit unor noi principii. Rezultatul conștientizării noilor nevoi a condus la apariția unui nou domeniu al științei managementului, *managementul public* și a unui nou mod de percepție și abordare a aparatului administrativ dintr-o țară.

Concluziile la care s-a ajuns în urma dezbaterilor academice și în cadrul societății civile au statuat faptul că un sistem nu poate deveni funcțional și eficient, în același timp, și nu-și poate realiza misiunea pentru care a fost creat doar pe baza unui pachet de legi, a unor reguli, norme și regulamente elaborate de juriști, aplicabile și aplicate în baza unor percepții oarecare de către persoane cu pregătire generală. De aceea, în acel moment, s-a exprimat nevoia de orientare a sistemului către noile valori ale managementului

THE NEED FOR THE EMERGENCE OF PUBLIC MANAGEMENT AS A DISTINCT FIELD OF MANAGEMENT SCIENCE

*Assoc. Prof. PhD Alic BIRCA;
PhD candidate Cristian CHITULESCU, AESM*

Public Management as a distinct field of management science appeared in the eighth decade of last century, mainly due to the critical situation in which there were administrative systems in most developed countries. The weaknesses of these systems have created major disruptions, that became chronic in time, exerted a strong pressure, hard by the citizens of these countries, fueling the effects of a crisis in the provision of public services.

1. Introduction

Very slow pace, that started in the last thirty years, major changes in management processes and implementation of organizational behavior and public entities for the public affected, in the sense of low efficiency, public systems of developed countries. There was a need for major changes in the public sector in general and in the management of public services, in particular, so that they are fully effective and meet the interests of citizens, their expectations, their needs (Mancour, 1965). Specifically, the bureaucracy, implemented in the interwar period, following the Great Depression of 1929-1933, to be directed according to new principles. The result of awareness of new needs led to the emergence of a new field of science management, *public management* and a new way of perception and approach of the administrative apparatus of a country.

The conclusions reached through discussion in academic and civil society have held that a system can become operational and effective at the same time, and can not accomplish the mission for which it was created only on a package of laws, rules, norms and regulations drawn up by lawyers, applied and enforced on the basis of perceptions by individuals with some general training. So, at that time, was expressed the need to orient the new value system of