

Notă de argumentare

a respingerii demersului senatului Universității de Stat din Moldova pentru susținerea tezei de doctor în științe economice a dnei LACHI Cristina cu tema „Managementul calității serviciilor turistice în condițiile economiei sustenabile”, specialitatea 521.03. *Economie și management în domeniul de activitate*

Decizia de respingere a demersului se bazează pe rezultatele examinării tezei de doctor în științe economice a dnei LACHI Cristina în cadrul ședinței Comisiei de experți în științe economice, sociologie, media și comunicare a ANACEC din 06 mai 2025, în urma căreia fiind formulate următoarele obiecții:

Tema tezei:

1. Deși tema tezei are conexiuni cu direcțiile prioritare de cercetare ale țării, ea nu prevede explicit soluționarea unei probleme științifice actuale, importante pentru specialitatea Economie și management în domeniul de activitate.
2. Tema tezei de doctorat corespunde parțial esenței materialului expus: aspectele legate de calitatea serviciilor turistice nu sunt suficient abordate nici în capitolul I, capitol dedicat analizei situației în domeniu, nici în capitolele de bază ale tezei.

Adnotarea și Introducerea

3. Adnotarea nu corespunde cerințelor regulamentare (de ex., nu este pe o pagină, informațiile prezentate ca fiind implementare nu corespund acestei noțiuni).
1. În Introducere lipsește ipoteza de cercetare.
2. Metodologia cercetării nu este argumentată.
3. Elementele 1-6 prezentate de autoare la pag. 24-25 ca fiind rezultate științifice principale nu reprezintă, de fapt, rezultate științifice. Poate fi considerat rezultat științific elementul 7:
Model integrat TQM–Fishbein de evaluare a calității serviciilor pentru turismul sustenabil.

Analiza situației în domeniu (Capitolul 1)

4. Deși titlul capitolului de analiză este relativ adecvat, conținutul primului capitol nu reflectă suficient subiectul calității serviciilor turistice și managementul acestora. Menționăm că calitatea serviciilor turistice este determinată de o multitudine de factori: factori umani (competența personalului, atitudinea și comportamentul personalului, aspectul personalului); factori materiali (confortul infrastructurii; starea și întreținerea echipamentelor; designul și atmosfera locației); factori organizaționali (promptitudinea serviciilor, accesibilitatea și flexibilitatea, coerența serviciilor); factori psihologici și de percepție (percepția valorii pentru bani; imaginea destinației și reputația furnizorului; nivelul de personalizare); factori de mediu și contextuali (siguranța și securitatea; curățenia și starea mediului înconjurător; cadrul legislativ și reglementările).
5. Autorul evidențiază la general aspecte legate de managementul calității, fără a le conecta la specificul turismului.
6. Analiza propusă de autor se bazează preponderent pe surse bibliografice relativ vechi, ceea ce limitează actualitatea și relevanța concluziilor formulate în contextul evoluțiilor recente din domeniu.
7. De cele mai dese ori, referințele indicate în text, nu corespund cu sursa din lista bibliografiei.
8. În textul capitolului 1 nu sunt trimiteri la figurile și tabelele conținute în acest capitol: fig. 1.1 (pag. 29), fig. 1.2; tabelul 1.1 (pag. 38). În cazul tabelului 1.4 trimiterea este greșită.

Conținutul de bază al tezei

9. Denumirea capitolului 2 „Metodologia cercetării și analiza empirică a calității în serviciile turistice” nu este reflectată în subcapitolele aferente capitolului. Practic, subcapitolele din capitolul 2 analizează ramura turismului, fără a cerceta calitatea serviciilor turistice și managementul acestora.
10. Capitolul 3 nu derivă din cercetările realizate în capitolul 2. Din această cauză, conținutul acestui capitol este pe alocuri confuz și haotic.
11. Reieșind din observațiile de mai sus, concluziile la capitolul 2 sunt puțin relevante pentru tema tezei, cele la capitolul 3 – moderat relevante.
12. Sursa datelor pentru tabelul 2.1, 2.2, 2.3 este indicată cu numărul 175. În bibliografie sursa 175 este ULIAN, G., LACHI, C. *Problemele calității serviciilor turistice prevăzute în strategia turismului din Republica Moldova „TURISM 2020”. În: Paradigme financiar-contabile în viziunea tinerilor cercetători. Conferința științifică internațională, 30 noiembrie 2018. Chișinău: CEP USM, 2018, p. 174-177. ISBN 978-9975-3202-2-1.*
13. Referința din text la Anexa 4 (pag. 71) este diferită comparativ cu conținutul acestei anexe.
14. Nu corespunde numărul tabelului indicat în text cu tabelul nemijlocit: tabelul 2.5 (pag. 74).

Bibliografia și anexele

15. Bibliografia lucrării conține un număr foarte mic de surse publicate recent.
16. În Bibliografia tezei sunt indicate lucrări ale autoarei care nu sunt încă publicate.
17. Sursa 36 indicată la pag. 40, sub fig. 1.2 nu corespunde cu sursa din bibliografie: 36. *Contract de servicii turistice. În: Codul civil al Republicii Moldova, Cap. XIX, art. 1131-1145. Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr. 82-86 (662).*
18. La fel: pagina 41, sursa 76 (Juran J.M). În Bibliografie: 76. *ISO. ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements. Geneva: International Organization for Standardization, 2015.*
19. La fel: pagina 44, sursa 148 (Roșca). În Bibliografie: 148. *Research on the tourism service quality evaluation of Gongbei Lingnan community under the perspective of SERVQUAL theory. [citat 11.07.2019]. Disponibil: <https://www.frontiersin.org/journals/sustainable-cities/articles/10.3389/frsc.2024.1502234/full>*
20. La fel: pagina 45, sursa 46 (Drăgălin). În bibliografie: 46. *DEMING, W.E. Out of the Crisis. Cambridge, Mass.: MIT / CAES, 1992. 495 p. ISBN 0-911379-01-0.*
21. La fel: pagina 71, sursa 113, Strategia națională “Turism 2020” și noul Program Național de Dezvoltare a Turismului 2022-2026. În bibliografie: 113. *MINCIU, R. Economia turismului. Ed. a III-a. București: Uranus, 2004. 312 p. ISBN 973-7765-08-7.*
22. La fel: pagina 45, sursa 75 (Jalencu). În bibliografie: 75. *International Recommendations for Tourism Statistics 2008. New York: United Nations publication, 2010. 145 p. ISBN 978-92-1-161521-0.*
23. La fel: pagina 109, sursa 86 (Neagu). În Bibliografie: 86. *LACHI C., Calitatea și competitivitatea serviciilor turistice – elemente-cheie ale managementului calității. 2.*
24. Nu este clar modul de prezentare a Anexelor 2, 3, 6. Sunt mai degrabă fragmente de text decât anexe. Se creează impresia că în așa mod a fost redus mecanic numărul de pagini din textul de bază și trecute aceste pagini în anexă.

Alte observații

25. Textul conține greșeli gramaticale. Sunt cazuri când propozițiile sunt formulate confuz.

26. Sunt înregistrate mai multe neconcordanțe în raport cu prevederile Ghidului de redactare a tezei de doctor / doctor habilitat, de ex., *Introducerea* conține elemente ce nu corespund acestui compartiment (noutatea și originalitatea, valoarea rezultatelor ș.a.), iar *Concluziile generale* nu includ prezentarea structurată a tuturor rezultatelor obținute, corelată cu tema, ipoteza, scopul și obiectivele tezei formulate în *Introducere*, cu evidențierea măsurii în care au fost atinse obiectivele de cercetare științifică.
27. Autoarea nu are articole publicate în reviste științifice (sunt în curs de publicare), însă Regulamentul cu privire la funcționarea Consiliilor științifice specializate și conferirea titlurilor științifice (*decizia Consiliului de conducere ale ANACEC nr. 28 din 10.10.2018, cu modificările ulterioare*) prevede că teza trebuie să aibă la bază minimum 2 articole în reviste științifice (pct.25), publicate înainte de inițierea procedurii de examinare a tezei de doctorat în ședința unității primare de cercetare (pct.29).

Având în vedere toate cele expuse mai sus, solicitarea cu privire la formarea Consiliului științific specializat pentru susținerea tezei de doctor în științe economice a fost respinsă unanim de către Comisia de experți în științe economice, sociologie, media și comunicare (proces-verbal nr. 3 din 06.05.2025) și de către Comisia de profil în cercetare și inovare (proces-verbal nr. 3 din 08.05.2025).