

CUPRINS

CAPITOLUL 1. PERFORMANȚA ÎNTREPRINDERII	11
1.1. Conceptul de performanță a întreprinderii	12
1.2. Performanța - o abordare financiară	19
1.3. Perspectiva managementului asupra performanței	21
1.3.1. Modelul Sink și Tuttle	23
1.3.2. Modelul Balanced Scorecard.....	24
1.3.3. Matricea de performanță.....	27
1.3.4. Modelul matricei de rezultate și determinanți.....	28
1.3.5. Piramida performanței.....	29
1.3.6. Prisma performanței.....	31
1.3.7. Spirala descendentă a performanței.....	32
CAPITOLUL 2. MĂSURAREA PERFORMANȚEI ÎNTREPRINDERII - NECESITATE OBIECTIVĂ ÎN VIAȚA ÎNTREPRINDERII	36
2.1. Practica măsurării performanței	37
2.2. Indicatorii financiari utilizați în măsurarea performanței întreprinderii	40
2.3. Măsurarea performanței prin prisma indicatorilor non-financiari.....	46
CAPITOLUL 3. CADRUL GENERAL AL CERCETĂRII	51
3.1. Descrierea cercetării	52
3.2. Obiectivele cercetării	55
3.3. Ipotezele cercetării	56

Performanța financiară a întreprinderii

3.4. Estimarea modelului de performanță a întreprinderii	58
3.5. Definirea variabilelor modelului	60
3.5.1. Definirea variabilelor de tip non-financiar: variabilele chestionarului	60
3.5.1.1. Satisfacția la locul de muncă	60
3.5.1.2. Satisfacția clienților	62
3.5.1.3. Concurența	64
3.5.1.4. Comunicarea în cadrul întreprinderii	65
3.5.1.5. Relațiile cu furnizorii	67
3.5.1.6. Inovarea	69
3.5.1.7. Strategia	70
3.5.1.8. Lideriatul	72
3.5.1.9. Responsabilitatea față de mediul înconjurător.....	74
3.5.2. Definirea variabilelor de tip financiar	75
3.6. Metodologia de cercetare	76
3.6.1. Chestionarul	77
3.6.2. Analiza de arhivă	79

CAPITOLUL 4. STUDIU EXPLORATORIU PRIVIND PERFORMANȚA FINANCIARĂ A ÎNȚEPRINDERILOR DIN TURISM

LOCALIZATE ÎN REGIUNEA DE SUD-EST A ROMÂNIEI	81
4.1. Prezentarea eșantionului investigat	82
4.2. Descrierea metodei utilizate	84
4.3. Analiza pe componente principale a indicatorilor financiari utilizați în măsurarea performanței financiare	87
4.4. Interpretarea rezultatelor calitative	103

CAPITOLUL 5. REZULTATELE EMPIRICE ALE CERCETĂRII

5.1. Profilul repondenților	109
5.2. Metodologia de calcul	115
5.3. Rezultatele cercetării de tip cantitativ	117

5.3.1. Percepțiile repondenților cu privire la satisfacția la locul de muncă	117
5.3.2. Percepțiile repondenților cu privire la satisfacția clienților..	120
5.3.3. Percepțiile repondenților cu privire la concurență	123
5.3.4. Percepțiile repondenților cu privire la comunicarea în cadrul întreprinderii	125
5.3.5. Percepțiile repondenților cu privire la relațiile cu furnizorii..	128
5.3.6. Percepțiile repondenților cu privire la inovare	131
5.3.7. Percepțiile repondenților cu privire la strategie	133
5.3.8. Percepțiile repondenților cu privire la lideriat	136
5.3.9. Percepțiile repondenților cu privire la responsabilitatea față de mediul înconjurător	139
5.3.10. Interpretarea rezultatelor calitative	143
5.3.10.1. Dependentele dintre variabilele chestionarului...	143
5.3.10.2. Evaluarea performanței non-financiare pe baza variabilelor definite	147
5.3.10.3. Implicațiile rezultatelor cantitative asupra performanței financiare a întreprinderii	155
CAPITOLUL 6. DISEMINAREA REZULTATELOR	179
6.1. Legătura dintre variabilele chestionarului și variabilele financiare definite	180
6.2. Validarea ipotezelor	185
6.3. Modelul de performanță a întreprinderii propus	198
CONCLUZII	205
BIBLIOGRAFIE	215
ANEXE	231