

CZU: [005.6:005.932]:366.546.2(478)

UDC: [005.6:005.932]:366.546.2(478)

**PREZENȚA MANAGEMENTULUI
FACILITĂȚILOR ÎN ORGANI-
ZAȚIILE PRESTATOARE
DE SERVICII DIN REPUBLICA
MOLDOVA**

Drd. Eugeniu LITVIN, ASEM
eugenlulitvin@gmail.com
ORCID: 0000-0003-0182-6173

DOI: <https://doi.org/10.53486/econ.2023.125.055>

Studiul managementului facilităților este important de realizat, dat fiind faptul că acest domeniu are un impact semnificativ asupra modului în care organizațiile operează și își îndeplinesc obiectivele. Un management eficient al facilităților ar optimiza procesele operaționale, ar reduce costurile și ar crește eficiența organizației. Gestionarea corectă a resurselor, a spațiilor și a echipamentelor contribuie la minimizarea pierderilor și la eficientizarea utilizării acestora. Facilitățile și spațiile de lucru bine gestionate pot influența calitatea serviciilor oferite clienților sau utilizatorilor. Un mediu adecvat, dotat cu echipamente corespunzătoare, poate contribui la creșterea satisfacției clienților și la îmbunătățirea experienței acestora. În ansamblu, studiul managementului facilităților este esențială pentru a asigura operațiuni eficiente, calitatea serviciilor și un spațiu de lucru sigur și confortabil, având un impact semnificativ asupra succesului și sustenabilității organizațiilor într-o varietate de sectoare și industrii.

***Cuvinte-cheie:** managementul facilităților, manager de birou, servicii, întreprindere, mentenanță, securitate.*

JEL: L79, L85, M10.

Introducere

Deși Managementul facilităților are o istorie de aproape trei decenii în țările dezvoltate, în Republica Moldova acest tip de management este pus în practică de puțin timp.

Managementul facilităților reprezintă integrarea proceselor din cadrul unei organizații pentru a menține și dezvolta serviciile care îmbunătățesc eficiența activităților primare. Analizând sursele bibliografice cu referire la noțiunea de Management al facilităților, a principiilor sale și ariilor pe care le cuprinde, s-a ajuns la concluzia că acesta este o știință nouă, ce se dezvoltă însă cu pași rapizi (managementul facilităților și-a făcut apa-

**FACILITIES MANAGEMENT
IMPLEMENTATION IN SERVICE
PROVIDING ORGANIZATIONS
IN THE REPUBLIC
OF MOLDOVA**

PhD candidate Eugeniu LITVIN, ASEM
eugenlulitvin@gmail.com
ORCID: 0000-0003-0182-6173

DOI: <https://doi.org/10.53486/econ.2023.125.055>

The study of facility management is important, taking into consideration that this area has a significant impact on how organizations operate and meet their goals. An effective facilities management can optimize the business processes, that would reduce costs and increase the efficiency of the organization. Proper resources management, of premises and equipment helps to minimize losses and make their use more efficient. Well-managed facilities and workspaces can influence the quality of service offered to customers or users. A sustainable environment, properly equipped, can help increase customer satisfaction and improve their experience. Overall, studying facilities management is essential to ensure efficient operations, quality of service, and a safe and comfortable work environment, having a significant impact on the success and sustainability of organizations across a variety of sectors and industries.

***Keywords:** facilities management, office manager, services, enterprise, maintenance, security.*

JEL: L79, L85, M10.

Introduction

Although facility management has a history of almost three decades in developed countries, in the Republic of Moldova, this type of management has been implemented for a short time.

Facility management is the integration of processes within an organization to maintain and develop services that improve the efficiency of primary activities. Analysing the bibliographic sources with reference to the notion of Facility Management, of its principles and areas it includes, it was concluded that Facility Management is a new science that is developing rapidly, (*Facility Management appeared during the '70 of the 20th century. At the beginning it was regarded as a theoretical term that cannot be applied in the real business field.*)

riția în anii '70 ai secolului XX. L-a început era considerat a fi un termen teoretic ce nu poate fi aplicat în domeniul real de afaceri).

La începutul anilor 2000, managementul facilităților a început a fi folosit în domeniul de afacere ca știința ce operează în domeniul resurselor umane, dar, totodată, și-a păstrat principiile sale inițiale, și anume: de a presta calitativ servicii aferente domeniului de activitate a întreprinderilor (*curățenia, amplasarea în cadrul oficiului a locurilor de muncă etc.*). În opinia autorului, managementul facilităților include în sine un spectru de servicii: administrarea imobilului, mentenanța clădirilor, siguranță și sănătate, administrarea contractelor, ergonomia amplasării oficiilor și a locurilor de muncă etc.

După cum s-a menționat, serviciile de management al facilităților se referă la operarea și întreținerea unui imobil, precum și la mentenanța, evidența contractelor cu furnizorii sau cu firmele de salubritate și pază. Companiile de profil nu exclud nici servicii, precum: grădinaritul sau peisagistica. La baza procesului de implicare a clienților în prestarea serviciilor se află dorința participării acestora, care este determinată de așteptările lor. Din această perspectivă, conform managementului facilităților, personalul de contact trebuie să fie informat vizavi de cerințele clienților, pentru a găsi cele mai eficiente stimulente de implicare a acestora în proces. Clientul poate refuza participarea sa la procesul de prestare [1, 2].

Cu alte cuvinte, managementul facilităților reprezintă interfața dintre un imobil și serviciile de care acesta beneficiază și are scopul de a facilita realizarea acestora la parametri optimi, astfel încât *costurile de întreținere a imobilului să fie cât mai reduse* [3].

Scopul cercetării de față constă în analiza prezenței managementului facilităților în cadrul organizațiilor prestatoare de servicii din Republica Moldova, elucidarea rolului acestuia în asigurarea calității serviciilor și a nivelului de satisfacție a clienților.

Metode de cercetare aplicate

Pentru că, deseori, angajatorii privesc sceptic cercetările științifice, folosind, în cele mai dese cazuri, partea juridică și confidențială ca argument de refuz, în procesul de realizare a studiului a fost luată decizia de a utiliza, la faza inițială de cercetare, metoda interviului pentru angajatori și metoda chestionarului pentru angajați.

Majoritatea angajatorilor intervievați nu cunoșteau conceptul de management al facilităților. Și, pentru a realiza o analiză corectă și eficientă, i s-a prezentat fiecărei persoane câte o sursă de informare, unde era descifrat conceptul și prin-

At the beginning of the 2000s Facility Management started to be used in the business field as a science operating in the field of human resources, but at the same time it kept its initial principles of studying and providing qualitative services related to the field of business activity (*cleaning, location within the office of jobs etc.*). In the author's opinion, Facility Management includes a spectrum of services: property management, building maintenance, financial systems, safety and health, contract management, office and workplace ergonomics, etc.

As mentioned above, facility management services refer to the operation and maintenance of a building, as well as to maintenance, records of contracts with suppliers or sanitation and security companies. Profile companies do not exclude services such as gardening or landscaping. At the core of the process of customer involvement in service delivery is their desire to participate, which is determined by their expectations. From this perspective, according to facilities management, contact personnel must be aware of the clients' expectations in order to find the most effective incentives for their engagement. The customer can refuse his participation in the service process [1, 2].

In other words, facilities management represents the interface between a building and the services it benefits from and aims to facilitate their achievement at optimal parameters, so that *building maintenance costs are as low as possible* [3].

The *purpose* of this research is to analyse the presence of facilities management within the service provider organizations in the Republic of Moldova, elucidating its role in ensuring the quality of services and the level of customer satisfaction.

Applied research methods

Taking into consideration that employers often sceptical regarding scientific research, using, in most cases, the legal and confidential part as a rejection argument, while conducting the study, the decision was made to use, at the initial research phase, the method of the interview for employers and the method of the questionnaire for employees.

The great majority of the interviewed employers were not aware of the concept of facility management. And, in order to achieve a more accurate and efficient analysis, an information source was offered individually to each person, explaining the concept and its principles, which has helped to obtain precise answers.

Following the employers' documentation, their opinions regarding this field of management

ciپیile sale, fapt care a ajutat la obținerea unor răspunsuri autentice.

În urma documentării angajatorilor, opiniile lor, vizavi de acest tip de management, s-au diversificat. Drept concluzie, putem menționa, că răspunsurile lor s-au divizat în 3 categorii: nefolositor, interesant, folositor.

- *Nefolositor*: acest răspuns a fost dat de către angajații din întreprinderile micro. Ei sunt de părerea, că implementarea managementului facilităților, în cadrul companiilor lor, reprezintă o pierdere de resurse financiare și timp, motivând că de amortizarea utilajelor se ocupă contabilitatea, iar reparațiile și întreținerea utilajelor este executată de către mecanic.
- *Interesant*: acest calificativ a fost exprimat de către antreprenorii care sunt în căutare de soluții pentru maximizarea profitului, dar, într-o oarecare măsură, privesc sceptic acest termen. Aceștia au făcut referire la Centrele de business în care închiriază spații ce dețin funcții de manageri de birou, care au obligațiuni ce corespund atribuțiilor managerilor de facilități.
- *Folositor*: răspuns ales de către organizațiile care sunt foarte deschise către schimbare. Anume aceste companii au prezentat un mare interes față de managementul facilităților, oferind cercetătorului susținere în întregul proces de cercetare. În cazul nostru este vorba despre: C.Î. „Verifruct”; G.Ț. „Cigolea Ecaterina Dominte”; S.R.L. „Rosagro Prim”; BC „Eximbank” S.A.

De asemenea, aceste organizații au aprobat chestionarea personalului, solicitând ca rezultatele finale, inițial, să le fie prezentate lor, pentru a afla o altă viziune a angajaților decât cea obținută din rapoartele lunare sau anuale. Astfel, aceștia au fost curioși să vadă dacă opiniile angajaților, exprimate în chestionarul dat, diferă de rapoartele prezentate. Totodată, ei au menționat că sunt gata să ia măsuri ce ar îmbunătăți și rezolva problemele elucidate, în cazul în care vor exista diferențe.

Din motive de confidențialitate, angajatorii au cerut ca întrebările ce țin de buget sau au caracter confidențial, să fie eliminate. Întrucât scopul cercetării a fost stabilirea nivelului de cunoaștere a managementului facilităților și cât sunt dezvoltate serviciile aferente activității organizațiilor, renunțarea la aceste întrebări a fost posibilă. Structura chestionarului a inclus compartimentele de bază, care sunt recomandate de către specialiștii din domeniu [4].

Rezultate și discuții

Chestionarul elaborat a fost direcționat către mai mulți agenți economici, prestatori de servicii,

become more diverse. As a conclusion, we can mention that their answers have divided into three categories: useless, interesting, useful.

- *Useless*: was the answer given by employees of micro enterprises. They consider that the implementation of facilities management within their companies represents a waste of financial resources and time, motivating that equipment depreciation is performed by the accounting office and its repairs and maintenance is performed by the mechanic.
- *Interesting*: was the qualification expressed by entrepreneurs who are looking for ways to maximize profit, but to some extent, consider this term sceptically. They referred to the business centers where they rent offices and are office managers, having some obligations corresponding to the functions of facilities management.
- *Useful*: it was the opinion of organizations that were very open to change. Namely these companies showed an interest toward facilities management, offering the researcher support in the research process. In our case these are the companies: C.I. “Verifruct”; G.Ț. “Cigolea Ecaterina Dominte”; S.R.L. “Rosagro Prim”; BC Eximbank S.A.

Also, these organizations, agreed the use of the questionnaire within their employees, requesting that the final results be initially presented to them, in order to have a different view, other than the one obtained from the monthly or annual reports. Thus, they were curious to see if the employees’ opinions, expressed in the given questionnaire, differed from the reports presented. At the same time, they mentioned that they are ready to take measures to improve and solve the elucidated problems, in case there will be differences.

For reasons of confidentiality, the employers requested that questions related to the budget or of a confidential nature be eliminated. Since the purpose of the research was to establish the level of knowledge of facilities management and how much the services related to the activities of the organizations are developed, it was possible to make the required changes related to these questions. The structure of the questionnaire included the basic compartments, which are recommended by the specialists in the field [4].

Results and discussions

The elaborated questionnaire was addressed to several economic agents, service providers and other fields. More sensitive and engaged were the employees in the field of banking services, espe-

din diferite domenii. Mai receptivi și mai implicați au fost cei din sectorul serviciilor bancare, în special angajații diferitelor filiale ale băncii comerciale BC „Eximbank” S.A. Astfel, am fost determinați să ne concentrăm pe analiza managementului facilităților în cadrul imobilelor deținute de băncile comerciale, pentru a fi înregistrată echitate în analiză. Am invitat și alte bănci să participe la realizarea cercetării, însă am primit refuz, „taina comercială” fiind una dintre justificări. Acest lucru nu ne-a împiedicat să analizăm totuși dacă, în cadrul unei societăți bancare este prezent sau nu un departament care ar presta serviciile aferente managementului facilităților. Pentru aceasta, au fost analizate organigramele băncilor comerciale din Republica Moldova, informație publicată pe site-ul oficial al acestora. Chestionarea propriu-zisă a fost realizată în perioada anilor 2021-2022, pe un eșantion format din 75 agenți economici (care au acceptat participarea la cercetare). În continuare prezentăm rezultatele răspunsurilor din chestionar.

Nu a fost surprinzător să aflăm că nici o bancă nu are un asemenea departament în componența sa. În urma discuțiilor cu angajații acestor organizații, s-a concluzionat că majoritatea serviciilor ce se referă la domeniul managementului facilităților, de obicei, sunt prestate de așa departamente, precum cel de Logistică etc.

Ergonomia locului de muncă sau a oficiului este una din sarcinile managementului facilităților. Respectiv, una din întrebările din chestionar se referea la acest aspect: „Amplasamentul oficiului este unul bun”? Această întrebare a avut ca scop să dezvăluie cât de importantă este implementarea principiilor managementului facilităților chiar de la inițierea afacerii, și anume, la etapa de alegere a spațiului de închiriere sau construcție a oficiului (figura 1).

cially the employees of various branches of the commercial bank BC “Eximbank S.A. This fact has led us to focus on the analysis of facilities management within the premises of the commercial banks, in order to have an accurate analysis. We also approached other banks to allow us to carry out the survey, but we received a refusal, invoking the “trade secret”, as justification. But this did not prevent us from analysing whether such a department is present within them, which would provide facility management services. The organizational chart of commercial banks in the Republic of Moldova, which is public information found on their official website, was analysed. The survey itself was carried out in the period 2021-2022 on a sample of 75 economic entities (who accepted participation in the research). As follows, we will present the results of the questionnaire answers.

It was not surprising that none of the banks has such a department in its structure. Following the discussions with the employees of these organizations, we can conclude that most of the activities related to the field of facility management are usually provided by such departments as Logistics, etc.

The ergonomics of the workplace or the office is one of the tasks of facility management. Accordingly, one of the questions in the questionnaire referred to this aspect: “*Is the location of the office a good one?*” This question aims to reveal how important the implementation of facility management principles is, when starting a business from zero, namely when choosing to rent or build an office (figure 1).

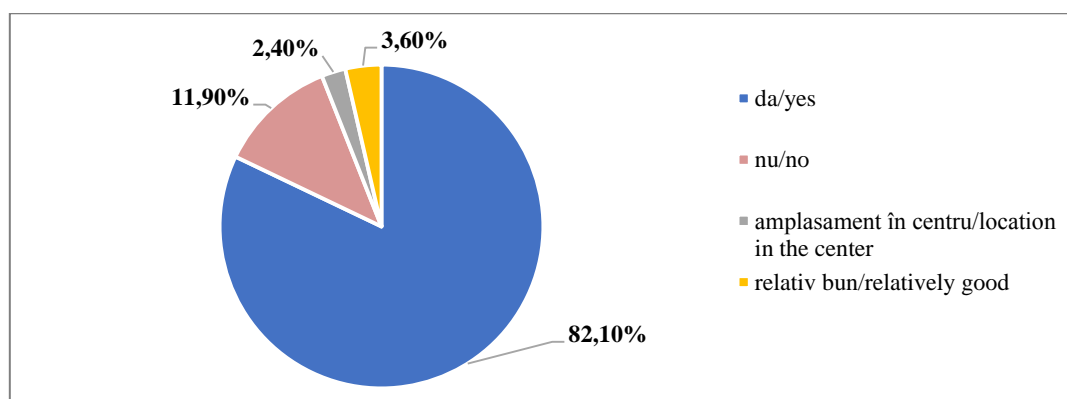


Figura 1. Determinarea calității amplasamentului întreprinderii/

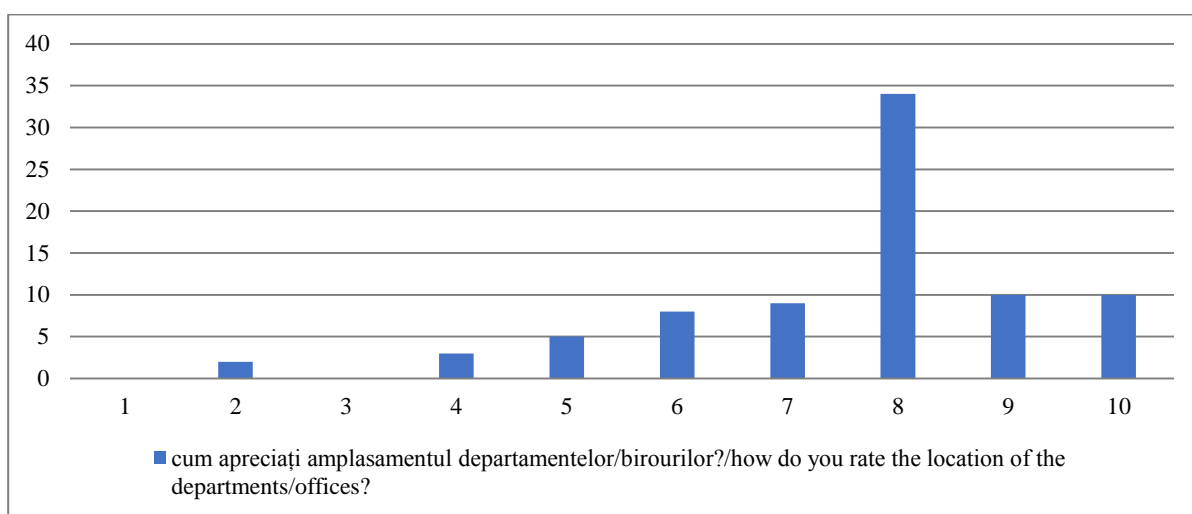
Figure 1. Determining the quality of enterprise location

Sursa: elaborată de autor în baza chestionarului/

Source: elaborated by the author based on the questionnaire

Calitatea amplasării a fost apreciată luând în calcul accesul la transport public, posibilitatea parcurii mașinilor personale, accesul la magazine etc. Astfel, 82,1% din respondenți au menționat, că amplasamentul oficiului întreprinderii unde lucrează este unul bun, iar 11,9% au răspuns că amplasamentul nu este reușit. Pentru o cât mai bună funcționare în cadrul întreprinderii, un rol semnificativ îl are și respectarea cerințelor ergonomice față de amplasamentul intern al subdiviziunilor. Întrebarea a doua se referea, anume, la cum apreciază angajații amplasamentul departamentelor/birourilor?

The quality of the location was appreciated taking into account the access to public transport, parking places for personal cars, access to shops, etc. Thus, 82,1% of respondents mentioned that the location of the office where they work is a good one, while 11,9% answered that they do not consider the location of the company to be a good one. Ergonomic requirements for the internal location of subdivisions have a significant role for a good functioning within the enterprise. The second question referred specifically to how employees assess the location of departments/practices?



**Figura 2. Aprecierea amplasamentului subdiviziunilor din cadrul organizației/
Figure 2. Assessment of the subdivisions' location within the organization**

Sursa: elaborată de autor în baza chestionarului/

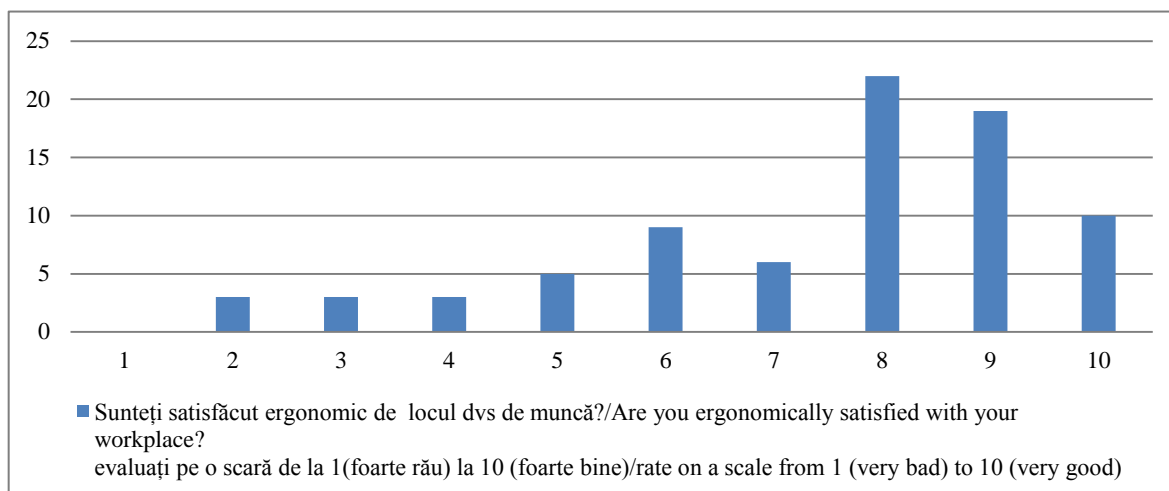
Source: elaborated by the author based on the questionnaire

Scopul acestei întrebări a fost de a analiza cât de eficient sunt amplasate departamentele din punct de vedere a comunicării și conlucrării între ele. Dacă această amplasare reprezintă o piedică sau un avantaj, în activitatea angajaților. Și, după cum putem observa din datele figurii 2, majoritatea angajaților au apreciat amplasamentul subdiviziunilor cu opt puncte. Nu este un rezultat negativ, dar ne atenționează că mai sunt careva curențe.

Este cunoscut faptul că eficiența activității unui angajat depinde și de condițiile de muncă. Respectiv, am dorit să aflăm opinia personalului față de condițiile de activitate, nemijlocit, de la locul de muncă, adresându-le întrebarea: dacă sunt satisfăcuți ergonomic de locul lor de muncă (figura 3)?

The purpose of this question was to analyse how efficiently departments are located in terms of communication and cooperation with each other. Whether this location represents a hindrance or advantage in the activity of employees. And, as we can see from the data figure 2, most of employees rated the location of the subdivisions by eight points. It is not bad, but it reveals that there are still gaps.

It is known that the efficiency of an employee's activity depends on the working conditions. Respectively, we wanted to find out the employees' opinion regarding the working conditions, directly from the workplace, asking them the question whether they are ergonomically satisfied with their workplace (figure 3)?



**Figura 3. Aprecierea nivelului ergonomic al locului de muncă/
 Figure 3. Appreciating the ergonomic level of the workplace**

Sursa: elaborată de autor în baza chestionarului/

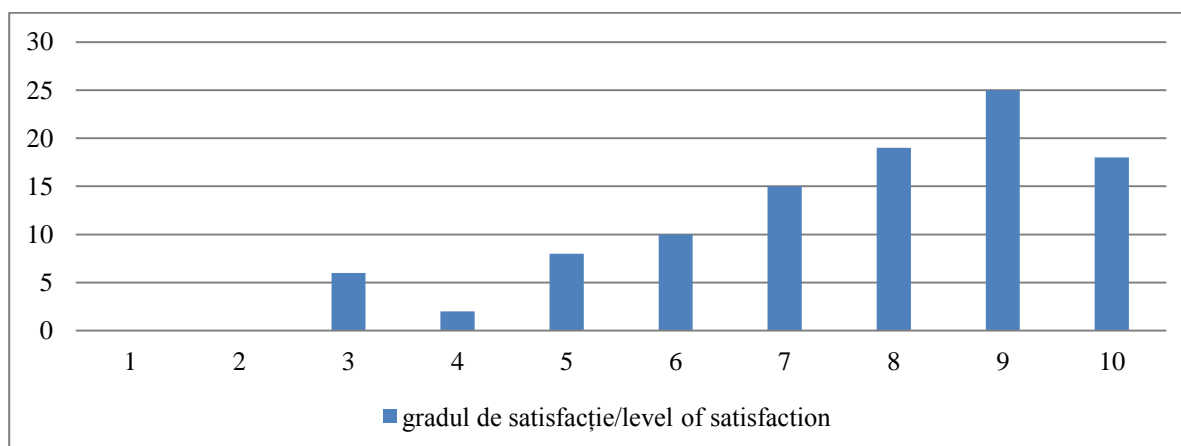
Source: elaborated by the author based on the questionnaire

Prin includerea acestei chestiuni s-a urmărit atât analiza amplasamentelor locurilor de muncă, cât și dotarea cu utilajele necesare în cadrul procesului de activitate. După cum putem observa din rezultatele chestionării, satisfacția angajaților față de amplasamentul locului de muncă este mai bună comparativ cu amplasamentul subdiviziunilor. Astfel, 22% din respondenți l-au apreciat cu opt puncte, 19% din respondenți – cu 9 puncte și 10% din respondenți – cu 10 puncte.

Un rezultat pozitiv s-a înregistrat și la întrebarea cu privire la dotarea locului de muncă cu birotică, acces la telecomunicații etc., unde 57% din respondenți au răspuns că sunt satisfăcuți de nivelul de dotare a locului de muncă, apreciindu-l cu 8, 9 și 10 puncte (figura 4).

This question aimed to analyse the locations, workplaces and endowment with the necessary equipment in the work process. As we can see from the survey results, employee satisfaction with the location of the workplace is better, compared to the location of subdivisions. Thus, 22% of respondents appreciate with eight points, 19% appreciated – with 9 points and 10% – with 10 points.

A positive result was registered to the question about office equipment, access to telecommunications, etc., where 57% of respondents answered that they are satisfied with the level of equipment of the workplace, ranking it by 8, 9 and 10 points (figure 4).



**Figura 4. Dotarea locului de muncă a angajaților/
 Figure 4. Equipping the employees' workplace**

Sursa: elaborată de autor în baza chestionarului/

Source: elaborated by the author based on the questionnaire

De asemenea, am fost interesați de a afla și opiniile angajaților față de amplasamentul birourilor, sălilor de ședințe, în special a departamentelor cu care conlucrează zilnic, și anume ușurința de a le găsi. Răspunsurile primite ne-au ajutat să aflăm, dacă este necesar de implementat managementul facilităților la început de proiectare a oficiului? Deoarece, o amplasare corectă a spațiilor poate să economisească timp și resurse energetice.

Următoarea întrebare a ținut de enumerarea obstacolelor care afectează eficiența la locul de muncă al angajatorului (din punct de vedere tehnic, confort, iluminare). Este o întrebare deschisă, la care respondenții au specificat punctele care le pun viața în pericol și care nu le permit o dezvoltare. Ulterior, aducând la cunoștința angajatorului problemele existente, prioritatea acestora a devenit rezolvarea lor.

Întrebarea: „*În opinia dvs. cum ar arată locul de muncă ideal?*” a fost pusă nu pentru a găsi o rezolvare imediată a problemei, ci pentru a permite atât angajatorului, cât și cercetătorului să descopere noi opinii și idei de dezvoltare a locului de muncă. Altfel spus, întrebarea dată are efectul unui mic brainstorming, care a furnizat idei legate de metodele de dezvoltare a managementului facilităților.

De asemenea, am fost tentați să aflăm cum angajatorii apreciază curățenia în cadrul spațiului de muncă, spațiului comun de relaxare și, în general, a imobilului. Totodată, am întrebat părerea acestora referitor la nivelul de securitate (pază, sisteme antiincendiu etc.) al spațiului de lucru, am analizat dacă sunt informați privitor la starea sistemelor de securitate și cum trebuie să acționeze în caz de situații excepționale? Dacă există un departament care duce evidența zilnică a stării sistemelor de siguranță, a curățeniei, a stabilității comunicării între departamente, din puncte de vedere tehnic, la fel au fost incluse întrebări adresate participanților la studiu.

Aceste tipuri de întrebări vin în confirmarea necesității de aplicare a unui management de facilități adecvat, deoarece mentenanța este una din obligațiunile de bază ale unui astfel de management corect, fiind un factor important ce asigură eficiența în procesul de muncă. De fapt, scopul principal al managementului facilităților constă în menținerea în siguranță a angajaților.

La sfârșitul chestionarului au fost specificate întrebările ce ne-au permis să aflăm dacă angajații sunt familiarizați cu termenul de „managementul facilităților” (figura 5).

We were also interested in finding out the opinions of employees about the location of offices, meeting rooms, especially the departments they work with on a daily basis, namely the ease of finding them. The answers we received allowed us to answer the question: is it necessary to implement facility management at the beginning of office design? Since, a correct location of the premises can save time and energy resources.

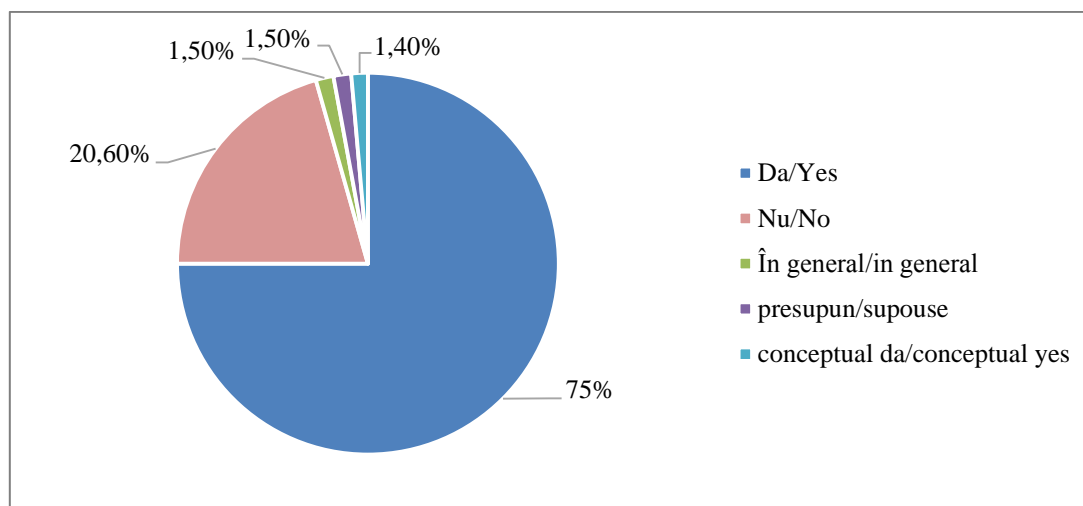
The next question that was related to the enumeration of obstacles affecting efficiency in the employer's workplace (from a technical point of view, comfort, lighting). It is an open question where respondents have specified the points that endanger their lives, the points that do not allow them to develop. Subsequently, bringing to the employer's attention the existing problems, their priority became their solution.

The question: „ *your opinion, what would the ideal job look like?*” was addressed not with the aim to find an immediate solution to the problem, but to allow, both the employer and the researcher, to discover new opinions and ideas for job development. In other words, this question is a small brainstorm that will provide ideas related to facility management development methods.

We were also tempted to find out how employees appreciate cleanliness in the workplace, common spaces, in general of the building. We also asked employees their opinion about how they appreciate, the level of security (security, anti-fire systems, etc.) within the office, if they are informed about the state of security systems, how should they act in case of exceptional situations? Is there a department that keeps daily records of the status of safety systems, efficiency of cleanliness, stability of communication between departments from a technical point of view? where the questions that were also asked.

These types of questions confirm the need to apply adequate facilitated management, because maintenance is one of the basic obligations of an accurate facility management and is an important factor supporting efficiency in the work process. Also, the main purpose of Facility Management is to keep employees safe.

In the final part of the questionnaire were questions aimed at finding out if employees are familiar with the term „facility management” (figure 5).



**Figura 5. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de Facility Management?/
Figure 5. Level of knowledge of the Facility Management notion?**

Sursa: elaborată de autor în baza chestionarului/

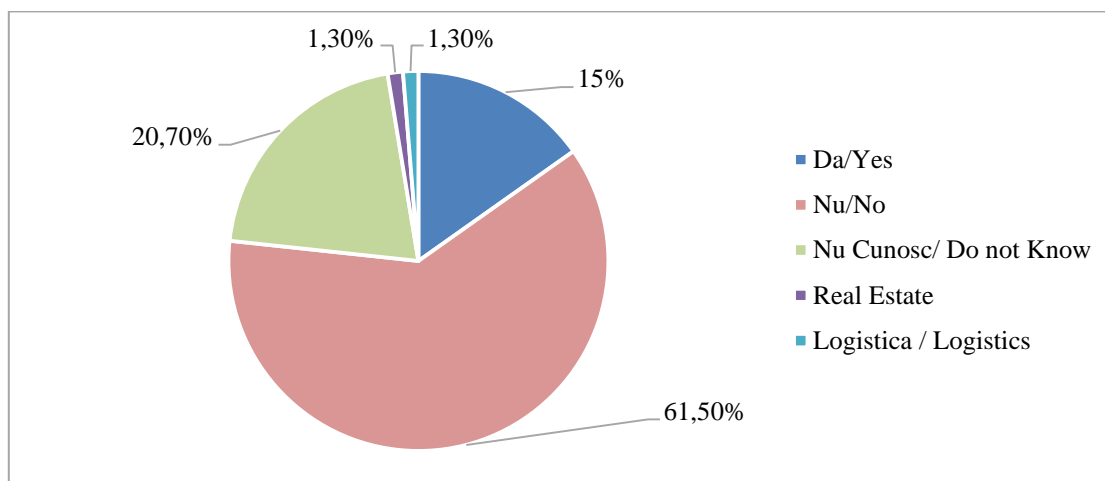
Source: elaborated by the author based on the questionnaire

Spre marea noastră surprindere, 75% dintre intervievați au răspuns că sunt familiarizați cu această noțiune și numai 21% din respondenți nu cunoșteau acest termen.

Am întrebat respondenții și despre prezența unui departament responsabil de managementul facilităților în cadrul societății în care activează.

To our great surprise, 75% of respondents answered that they are familiar with this notion and only 21% do not know what facilities management is.

We also wanted to find out if there is a department responsible for facilities management within the organization they work.



**Figura 6. Prezența departamentului de Facility Management în cadrul organizațiilor?/
Figure 6. The presence of Facility Management department within organizations?**

Sursa: elaborată de autor în baza chestionarului/

Source: elaborated by the author based on the questionnaire

Conform figurii 6, 61,5% din respondenți au afirmat că, în cadrul organizațiilor în care activează, nu este un asemenea departament, iar 15% dintre ei au confirmat prezența unui asemenea departament.

According to the figure 6, 61,5% of respondents said that within the organizations in which they work there is no such department, while 15% of respondents confirmed that there is such a department within their organization.

Răspunsurile respondenților la întrebarea: „Cunoașteți responsabilitățile unui departament de management al facilităților?”, practic, s-au împărțit în jumătate.

Respondents' answers to the question “Do you know the responsibilities of a facility management department?” practically split in half.

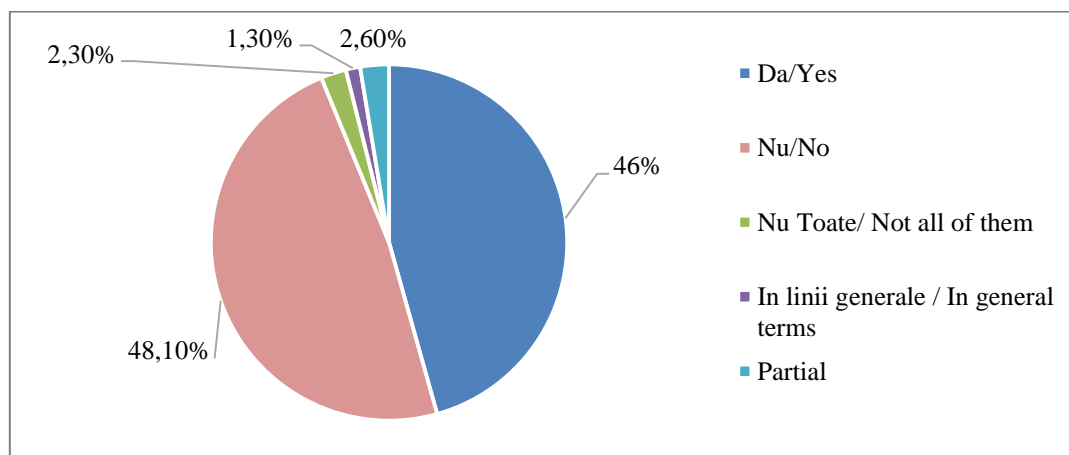


Figura 7. Nivelul de cunoaștere a responsabilităților unui departament de Facility Management/ Figure 7. Level of knowledge of the Facility Management department responsibilities

Sursa: elaborată de autor în baza chestionarului/

Source: elaborated by the author based on the questionnaire

După cum vedem din datele figurii 7, 48,10% dintre respondenți nu cunosc care sunt responsabilitățile unui asemenea departament, pe când 46% dintre ei cunosc aceste obligațiuni.

As we can see from the data of figure 7, around 48,10% of respondents do not know what the responsibilities of such a department are, while 46% know the obligations of the facilities management department.

În final, am dorit să aflăm dacă participanții consideră că ar fi mai bine pentru companie să presteze serviciile respective (de curățenie, de securitate, de telecomunicații) sau să le contracteze?

Finally, we wanted to find out the respondents' opinion on how it would be better for the company to provide the services (cleaning, security, telecommunications) or to contact them?

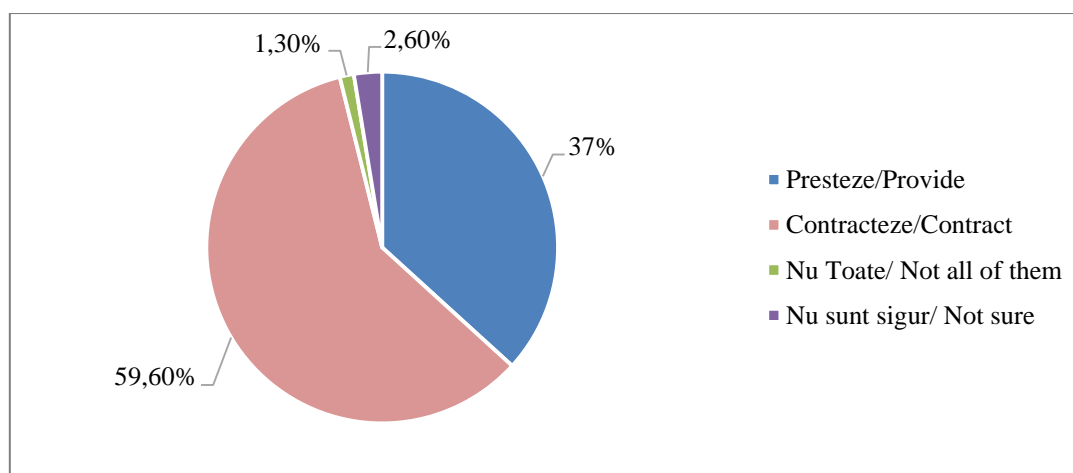


Figura 8. Compania trebuie să presteze sau să contracteze serviciile de curățenie, securitate, telecomunicații?/ Figure 8. Does the company need to provide or contract cleaning, security, telecommunications services?

Sursa: elaborată de autor în baza chestionarului/

Source: elaborated by the author based on the questionnaire

Rezultatele din figura 8 ne confirmă, încă odată, faptul că prestarea de servicii este un element important al managementului facilităților, fiindcă implică furnizarea de servicii de înaltă calitate pentru utilizatorii facilităților, cum ar fi: mentenanța, curățenia, gestionarea resurselor, securitatea și multe altele. Astfel, ajungem la concluzia că ar fi mai optim ca o companie să contracteze aceste servicii de la societățile specializate în managementul facilității, alegere care, ulterior, ar putea eficientiza utilizarea resurselor umane, tehnice și materiale ale întreprinderii.

Concluzii

Managementul facilităților este un domeniu nou pentru economia Republicii Moldova. Deși, rezultatele cercetării în cauză ne demonstrează că 75% din respondenți sunt familiarizați cu acest termen, totuși, ne-am convins că aceștia nu cunosc care sunt adevăratele atribuții ale managementului facilităților. Interesant este și faptul, că 53% din respondenți afirmă, că serviciile de management al facilității ar trebui contractate de către organizație.

Menținerea satisfacției clienților față de serviciile care le sunt oferite, ajută organizația să-și construiască și să-și dezvolte o reputație solidă. Este cunoscut faptul că percepția clienților față de serviciile oferite este fundamentală pentru nivelul de satisfacție pe care acesta îl resimte. Datorită inseparabilității și variabilității serviciilor, impactul managementului de facilități vizează și clientul. Selecția adecvată a clienților, „stăpânirea” interacțiunilor cu aceștia, implicarea lor în procesul de prestare și valorificare a „experienței client” reprezintă consecințele managementului de facilități.

Selecția clienților este o etapă relevantă a managementului facilităților, deoarece personalul de contact, prin comportamentul său, are un rol important în segmentarea clientelei organizațiilor prestatoare de servicii. O nepotrivire accentuată a profilelor clienților cu profilele prestatorului, poate deveni un factor de non-calitate. Personalul de contact, motivat și pregătit, trebuie să gestioneze interacțiunea cu clientul, pentru a minimiza riscurile de diminuare a calității serviciilor percepute [5].

Prestarea serviciilor de calitate necesită din partea societății abilitatea de a rămâne flexibilă și de a fi capabilă să răspundă prompt noilor solicitări. De aceea, personalul care lucrează cu clienții trebuie nu numai să cunoască foarte bine serviciile pe care le oferă, dar și să posede abilități interpersonale, și o capacitate de a rezolva în mod eficient problemele apărute. Înțelegerea așteptărilor clienților, alături de componentele de bază ale relațiilor cu clienții, ajută personalul în obținerea aptitudinilor necesare.

The results in figure 8 confirm once again that service delivery is an important aspect of facilities management, as it involves providing high-quality services to facility users, such as maintenance, cleaning, resource management, security, etc. Thus, we conclude that it would be more optimal for a company to contract these services from companies specializing in facility management, a choice that could subsequently streamline the use of human resources, techniques and materials of the enterprise.

Conclusions

Facility management is a new area for the economy of the Republic of Moldova. Although, the results of this research show that around 75% of respondents are familiar with this term, we realized that they do not know what the real attributions of facility management are. It is also interesting that 53% of respondents say that facility management services should be contracted by the organization.

Maintaining customer satisfaction with the services they are offered helps the organization build and develop a solid reputation. It is known that the perception of customers towards the services offered is fundamental to the level of satisfaction it feels. Due to the inseparability and variability of services, the impact of facility management also targets the customer. Proper selection of customers, “mastering” interactions with them, their involvement in the process of providing and capitalizing on “customer experience” is the consequences of facility management.

The appropriate selection of customers is a relevant stage of facility management, because the contact staff, through its behaviour, has an important role in segmenting the clientele of service providing organizations. A sharp mismatch between customer profiles and provider profiles can become a non-quality factor. Contact staff, motivated and trained, must manage customer interaction in restaurants, hotels, banks, etc., in order to reduce the risks of deterioration of perceived service quality [5].

The provision of quality services requires from an organization, the ability to remain flexible and to be able to always respond promptly to the new requirements. That is why the staff working with customers must not only know very well the services they offer, but also have good interpersonal skills and the ability to effectively solve problems that may arise. Understanding customer expectations, along with the basic components of customer relations, helps staff acquire the necessary skills.

The research results determined us to develop the following recommendations for economic

Rezultatele cercetării ne-au determinat să elaborăm următoarele recomandări pentru agenții economici, de care ar fi bine să țină cont în timpul activității manageriale:

- dezvoltarea în cadrul organizațiilor a unei strategii integrate a managementului de facilități, care să includă colaborarea strânsă între departamentele relevante și adoptarea unei abordări transfuncționale;
- efectuarea de cercetări și analize, periodice, asupra nivelului de satisfacere a clienților și a nevoilor acestora, în vederea identificării și implementării de îmbunătățiri în facilitățile și serviciile prestate.

agents, which it would be good to take into account during the managerial activity:

- development of an integrated facility management strategy within organizations, which includes close collaboration between relevant departments and the adoption of a cross-functional approach;
- carrying out periodic research and analysis on the level of customer satisfaction and their needs, in order to identify and implement improvements in the facilities and services provided.

Bibliografie/Bibliography:

1. PATANAPIRADEJ, W. *The scope of Facility management* [online]. 2012, pp. 75-89 [citat 20.09.2023]. Disponibil: <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Scope-of-Facility-Management-Patanapiradej/d716af112b57a1125e18e8101d2e0e3ae22a9e0d>
2. CHOTIPANICH, S. *Positioning facility management: Informed by Case investigations in Thailand* [online]: Submitted in fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy of University of London. 2011 [citat 25.09.2023]. Disponibil: <https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/1348983/1/435190.pdf>
3. LITVIN, E. Facilities management and its areas of application [online]. In: *The 4th Economic International Conference "Competitiveness and sustainable development"*, 3rd-4th November 2022. Chișinău, 2022, pp. 133-140 [citat 25.09.2023]. ISBN 978-9975-45-872-6. Disponibil: DOI: <https://doi.org/10.53486/icspm2023.18>.
4. FEURAȘ, Eugenia, PÎȘCHINA, T. *Metodologia și etica cercetării economice: manual pentru studii universitare la ciclul II – masterat*. Chișinău: Cartier, 2020. 213 p. ISBN: 978-9975-86-405-3.
5. LITVIN, E. The impact of facility management on the quality of services. = Impactul facility management asupra calității serviciilor [citat 25.09.2023]. In: *Perspectives and achievements within European Integration of Moldova: intern. conf.*, 1 ed., 01-02 October, 2021. Chișinău, 2021, vol. 2, pp. 8-12 [citat 22.09.2023]. Disponibil: https://ibn.idsi.md/ro/vizualizare_articol/173411