

UNIVERSITATEA BABEȘ-BOLYAI

FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE ȘI GESTIUNEA AFACERILOR

DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENT

TEZĂ DE DOCTORAT

REZUMAT

**EXCELENȚA ÎN MANAGEMENTUL DE CLUSTER ÎN
DOMENIUL IT**

Coordonator științific

Prof. Univ. Dr. Liviu Ilieș

**Doctorand
Bianca Muntean**

2016

CUPRINS REZUMAT

0. CUPRINSUL TEZEI	3
1. ROLUL CLUSTERELOR ÎN ECONOMIE	6
2. EXCELENȚA ÎN MANAGEMENTUL DE CLUSTER	8
3. STRUCTURA LUCRĂRII.....	9
4. CONCLUZII FINALE.....	11
BIBLIOGRAFIE SELECTIVĂ.....	13

0. CUPRINSUL TEZEI

INTRODUCERE

CAPITOLUL 1. METODOLOGIA CERCETĂRII

1.1. PREZENTAREA CADRULUI GENERAL AL CERCETĂRII

1.2. NOȚIUNI CHEIE UTILIZATE ÎN PROCESUL DE CERCETARE

1.3. DESCRIEREA METODELOR DE CERCETARE UTILIZATE

CAPITOLUL 2. MANAGEMENTUL CUNOȘTIȚELOR. ABORDARE GENERALĂ

2.1. MANAGEMENTUL CUNOȘTIȚELOR – DEFINIRE, PREMISE DE ABORDARE ȘI ELEMENTE DEFINITORII

2.1.1. ȘCOLI DE GÂNDIRE REFERITOARE LA MANAGEMENTUL CUNOȘTIȚELOR

2.1.2. TIPURI DE ABORDARE A MANAGEMENTULUI CUNOȘTIȚELOR

2.1.3. NIVELE ALE MANAGEMENTULUI CUNOȘTIȚELOR

2.2. MANAGEMENTUL CUNOȘTIȚELOR: ROLURI ȘI BENEFICII

2.3. CONCEPTE-CHEIE REFERITOARE LA MANAGEMENTUL CUNOȘTIȚELOR

2.3.1. FUNCȚII ALE MANAGEMENTULUI CUNOȘTIȚELOR

2.4. ANALIZA ABORDĂRILOR EXISTENTE ÎN LITERATURA DE SPECIALITATE CU PRIVIRE LA CONCEPTUL DE MANAGEMENT AL CUNOȘTIȚELOR

2.4.1. MANAGEMENTUL CUNOȘTIȚELOR ȘI CULTURA ORGANIZAȚIONALĂ

2.4.2. MANAGEMENTUL CUNOȘTIȚELOR ȘI GÂNDIREA STRATEGICĂ

2.4.3. MANAGEMENTUL CUNOȘTIȚELOR ȘI INOVAREA

2.4.4. MANAGEMENTUL CUNOȘTIȚELOR ȘI TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI

2.4.5. MANAGEMENTUL CUNOȘTIȚELOR ȘI RESURSA UMANĂ

CAPITOLUL 3. ROLUL TEHNOLOGIILOR DE INFORMARE ȘI COMUNICARE ÎN MANAGEMENTUL CUNOȘTIȚELOR - APLICAȚII

ALE TEHNOLOGIILOR DE MANAGEMENTUL CUNOȘTIȚELOR – PLATFORME VIRTUALE DE BUSINESS

3.1 MOBILE MANAGEMENT (M-MANAGEMENT)

3.2. MANAGEMENTUL DOCUMENTELOR

3.3 SISTEMUL DE MANAGEMENT A SECURITĂȚII INFORMAȚIEI (SMSI)

CAPITOLUL 4 CLUSTERELE ÎN LITERATURA DE SPECIALITATE. EXCELENȚA ÎN MANAGEMENTUL DE CLUSTERE

4.1. DOMENIUL CLUSTERELOR

4.1.1. DEFINIȚIA CONCEPTULUI DE CLUSTER

4.1.2. CARACTERISTICILE CLUSTERELOR

4.1.3. DIAMANTUL LUI PORTER

4.1.4. DE CE SUNT CLUSTERELE IMPORTANTE PENTRU CONCEPTUL DE CONCURENȚĂ

4.1.5. ISTORICUL CLUSTERELOR

4.1.6 CLUSTERELE LA NIVEL EUROPEAN

4.2. OPORTUNITATEA ANALIZEI CLUSTERELOR ÎN MANAGEMENTUL DE CLUSTERE

4.2.1. EXCELENȚA ÎN MANAGEMENTUL DE CLUSTER

4.2.2 PROCESUL DE CERTIFICARE A CLUSTERELOR ȘI OBȚINEREA CERTIFICATULUI DE EXCELENȚĂ

4.2.3. BENEFICIILE CERTIFICĂRII CLUSTERELOR

CAPITOLUL 5. ASIGURAREA EXCELENȚEI ÎN MANAGEMENTUL DE CLUSTER. STUDIU DE CAZ ITECH TRANSILVANIA

5.1. CLUSTERELE DE IT DIN ROMÂNIA

5.2. PREZENTAREA CLUSTERULUI ITECH TRANSILVANIA

5.3. PLANUL DE DEZVOLTARE AL CLUSTERULUI ITECH ÎN PERIOADA 2013-2014

5.3.1. DESCRIERE SUCCINTĂ A CLUSTERULUI (NUME, TERITORIU, SECTOR PREDOMINANT DE ACTIVITATE)

5.3.2. EVOLUȚIA CLUSTERULUI; ACȚIUNI/PROIECTE IMPLEMENTATE, PARTENERIATE LA NIVEL NAȚIONAL / INTERNAȚIONAL, RELEVANȚĂ TERITORIALĂ

5.3.3. SERVICII OFERITE MEMBRILOR, STRUCTURA, ANGAJAMENTE ASUMATE

5.3.4. DESCRIEREA SECTORULUI ÎN CARE ACTIVEAZĂ CLUSTERUL – SITUAȚIA CURENTĂ ȘI PERSPECTIVE

5.3.5. ANALIZA LANȚULUI VALORII ȘI A INTERACȚIUNILOR EXISTENTE ÎN CLUSTER

5.3.6. DESCHIDERE EXTERNĂ ȘI VIZIBILITATE INTERNAȚIONALĂ

5.3.7. OBIECTIVELE STRATEGICE ALE CLUSTERULUI

5.3.8. OBIECTIVE OPERAȚIONALE

5.4. ANALIZA ȘI CERTIFICAREA CLUSTERULUI PENTRU FORMAREA RESURSELOR UMANE DIN DOMENIUL TEHNOLOGIILOR AVANSATE – ITECH TRANSILVANIA

5.4.1. PREZENTAREA RAPORTULUI GENERAT DE SECRETARIATUL EUROPEAN PENTRU ANALIZA CLUSTERELOR ÎN ANALIZA FĂCUTĂ PE CLUSTERUL ITECH TRANSILVANIA PENTRU CERTIFICARE BRONZ

5.4.2. PLANUL DE ACTIVITĂȚI AL CLUSTERULUI ITECH TRANSILVANIA 2016 -2017

5.4.3. ANALIZA ȘI INTERPRETAREA REZULTATELOR APLICĂRII CHESTIONARELOR CĂTRE COMPANIILE MEMBRE ÎN CLUSTERUL ITECH TRANSILVANIA

5.5. PROPUNERI ȘI RECOMANDĂRI PRIVIND ASIGURAREA EXCELENȚEI ÎN MANAGEMENTUL DE CLUSTER ÎN DOMENIUL IT

CAPITOLUL 6. CONCLUZII FINALE ȘI CONTRIBUȚII PERSONALE

BIBLIOGRAFIE

ANEXE

Cuvinte cheie: managementul cunoștințelor, clustere, management de cluster, excelență, evaluare, competitivitate, colaborare, resurse umane, inovare, IT, IMM-uri.

1. Rolul clusterelor în economie

Harta economică de azi a lumii este dominată de clustere: acestea sunt considerate mase critice din anumite domenii specifice de activitate, care există într-un singur loc și care au un succes competitiv neobișnuit. Clusterelor reprezintă o caracteristică izbitoare a practic fiecărei economii dezvoltate la nivel național, regional, de județ sau chiar zonă metropolitană, în special în cazul națiunilor avansate punct de vedere economic. Silicon Valley și Hollywood-ul sunt poate cele mai bine cunoscute clustere din lume. Clusterelor nu sunt unice, cu toate acestea au o anumită specificitate și în asta constă paradoxul: cele mai durabile avantaje competitive într-o economie globală se află tot la nivel local: cunoștințe specifice, relații, motivație – elemente pe care companiile concurente, care se află la distanță, nu le au. Ele asigură un avantaj competitiv care poate fi susținut numai prin îmbunătățiri continue aduse produsului și organizării firmei (Porter, 2011).

Conceptul de cluster a fost popularizat și pus în aplicare de Porter, pe baza așa-numitului său model de diamant al avantajelor competitive. Concentrarea activităților economice în clustere este văzută ca rezultat al avantajelor competitive ale întreprinderilor în identificarea unor modalități noi și mai bune de a concura în industrie, în domenii diferite de activitate și de a aduce mai rapid inovația pe piață. Cei patru factori majori care determină competitivitatea unei economii, respectiv:

- Determinații factoriali: poziția națiunii în funcție de factorii de producție de care dispune, cum ar fi forța de muncă calificată sau infrastructură, necesare pentru a concura într-o anumită industrie;
- Determinanții cererii: natura cererii pe piață pentru produsul sau serviciul industriei;
- Industriile asociate și cele suport: prezența sau absența industriilor furnizoare și altor industrii conexe, care sunt competitive pe plan internațional;
- Strategia firmei, structura și competiția: condițiile de guvernare națională, modul în care sunt create, organizate și administrate, precum și natura rivalității interne (Porter, 1990).

Calitatea de membru într-un cluster permite companiilor să opereze mai eficace și mai eficient intrările, să aibă un acces mai facil la informații și la tehnologie și la fluxul de cunoștințe. Companiile din clusterelor active, de succes, pot să-și asigure mai ușor personalul specializat și cu experiență, obținând economii la costurile cu recrutarea și selecția angajaților. Ele pot de asemenea să atragă și să păstreze mai ușor oameni talentați, pentru a-și asigura avantajul competitiv.

Un cluster performant, de asemenea, asigură eficiență în obținerea factorilor de producție de bază, prin accesul la o bază specializată de furnizori, cu efecte în asigurarea calității și scăderea costurilor de tranzacție.

Clusterelor minimizează nevoia de stocuri, elimină costurile de import și eventualele întârzieri, și pentru că reputația locală este importantă, reduce riscul ca furnizorii să supraliciteze sau să nu își respecte angajamentele. Ele asigură de asemenea fluxul de cunoștințe și încrederea între membri și facilitează fluxul de informații de specialitate, jucând un rol vital în îmbunătățirea continuă a capacității de inovare, mai ales în cazul IMM-urilor, prin valorificarea oportunităților pentru inovare, asigurând astfel capacitatea și flexibilitatea de a acționa rapid.

Clusterelor sunt favorabile pentru formarea de noi de afaceri, prin apariția și dezvoltarea de noi companii, cum ar fi de exemplu furnizori, întrucât o bază de clienți existentă și concentrată scade riscurile lor și este mai ușor să identifice oportunitățile de pe piața locală. Formarea de noi afaceri în cadrul unui cluster face parte dintr-o buclă de feedback pozitiv, prin amplificarea tuturor beneficiilor arătate și îmbunătățirea competitivității prin accesul la resurse umane de calitate.

Dacă ne referim la concluziile studiului empiric, cercetarea susține necesitatea asigurării finanțării din surse naționale, ca prioritate și condiție a continuării și dezvoltării clusterelor din România, cu accent pe inovare și tehnologie, mai ales în domeniul IT, precum și formarea și dezvoltarea de parteneriate, care să le asigure valorificarea mai bună a oportunităților pieței, pe baza unui management eficace al cunoștințelor care să faciliteze optimizarea fluxului de cunoștințe și a transferului acestora în cadrul clusterelor, în scopul elaborării unor strategii comune de dezvoltare, destinată obținerii unei sinergii în jurul proiectelor inovative, create în comun pentru una sau mai multe piețe.

2. Excelența în managementul de cluster

Noua tendință consideră managementul de cluster ca grad de excelență raportat la modul în care acesta răspunde nevoilor și așteptărilor clienților și a membrilor acestora. Aceasta înseamnă a oferi facilități de dezvoltare a resurselor umane, având ca suport important managementul cunoștințelor și furnizarea unor servicii de nivel înalt.

Pentru a obține excelența în managementul de cluster în domeniul IT trebuie să ținem seama de complexitatea proceselor, de diversitatea resurselor utilizate și de exigențele pieței de IT. Asigurarea excelenței în domeniul managementului de cluster impune abordarea acestora printr-un proces sistematic, ținând cont că produsul este rezultatul efortului comun al membrilor acestuia raportat la cerințele pieței de IT.

Excelența în managementul de cluster pornește de la viziunea academică tradițională care se focalizează pe efortul de a face mereu mai bine și mai performant. Întrucât procesele în domeniul IT sunt considerate în esență procese de excelență, acest concept este acceptat și folosit atât în mediul de afaceri, cât mai ales în mediul universitar.

Firmele membre într-un cluster de IT trebuie să elimine abordarea managementului ca standard “minim” care se bazează pe o viziune filtru, în sensul că serviciile furnizate sunt respinse sau acceptate pe baza unor norme sau criterii minime.

Obținerea excelenței în managementul de cluster nu înseamnă doar sisteme și proceduri, ci înseamnă în primul rând evaluarea cerințelor clienților și a membrilor clusterului și construirea unor structuri de cluster adecvate promovării unei culturi organizaționale care să asigure un climat bazat pe încredere și performanță. Aceasta înseamnă că membrii clusterului trebuie să aibă implementat managementul documentelor, managementul calității totale, ca și componente ale strategiei de îmbunătățire continuă.

Unele principii și practici de management în cadrul clusterului pot diferi de la o organizație la alta, dar specialiștii consideră că un rol important în obținerea excelenței în managementul de cluster îl are managementul de vârf al firmelor care trebuie să se implice în acest proces. Considerăm că excelența în managementul de cluster, în domeniul IT, trebuie să pună accentul pe calitate în general și pe calitatea resursei umane în special, pe cunoașterea detaliilor și a potențialului de performanță a

membrilor acestuia, iar orientarea angajaților din firmele membre ale clusterului să se focalizeze pe conceperea de noi metode și procese și nu doar pe îmbunătățirea celor vechi.

Managementul de vârf trebuie să se implice în educare, instruire și în recunoașterea performanțelor. El trebuie să efectueze toate schimbările posibile în scopul valorificării oportunităților pentru îmbunătățirea performanțelor organizaționale, și să asigure orientarea tuturor angajaților din firmele membre ale clusterului către conceperea de noi metode și procese și nu doar focalizarea pe îmbunătățirea celor vechi.

Implicarea managementului de cluster trebuie să fie vizibilă și demonstrată pentru a încuraja, în cazul membrilor clusterului, implicarea angajaților și personalizarea domeniilor de îmbunătățire.

3. Structura lucrării

Capitolul 1 al tezei de doctorat, intitulat “*Metodologia cercetării*”, abordează cadrul general al cercetării, prin expunerea obiectivelor generale ale cercetării, obiectivelor specifice, precum și ipotezele de lucru formulate pentru procesul de cercetare. În acest prim capitol se prezintă succint și conceptele cheie utilizate în cercetare, metodele și instrumentele de cercetare folosite în studiul empiric.

Capitolul 2, intitulat “*Managementul cunoștințelor. Abordare generală*”, se definește conceptul de managementul cunoștințelor și se analizează structura acestuia, și elementele definiției, punând în evidență importanța acestui domeniu pentru asigurarea fluxului de cunoștințe în cadrul clusterelor și pentru inovare. De asemenea se face o trecere în revistă a literaturii de specialitate, folosind surse relevante pentru managementului cunoștințelor strâns legat de procesul de generare a valorii adăugate pentru capitalul intelectual al organizației. Sunt prezentate și tipurile de abordare: tehnologică, organizațională, ecologică alături de rolurile pe care managementul cunoștințelor îl joacă în raport cu organizația, instituțiile educaționale, guvernarea precum și cu alți actori din eco-sistemul de afaceri.

În Capitolul 3, intitulat “*Rolul tehnologiilor de informare și comunicare în managementul cunoștințelor - aplicații ale tehnologiilor de managementul cunoștințelor – platforme virtuale de business*”, se prezintă principalele aspecte privind rolul tehnologiilor de informare și comunicare în managementul cunoștințelor

și se face legătura dintre acest concept și componenta de IT ca și facilitator în procesul de desfășurare a fluxului de cunoștințe. De asemenea sunt prezentate pe scurt conceptele utilizate ca și instrumente suport pentru sprijinirea și derularea managementului cunoștințelor.

În Capitolul 4 intitulat “*Clusterelor în literatura de specialitate. Excelența în managementul de cluster*”, pornind de la conceptul de cluster, prezentarea se focalizează în principal pe literatura de specialitate adecvată care tratează conceptul de excelență în managementul de cluster. Ca model de analiză a clusterelor și a elementelor definitorii ale acestora se folosește Diamantul lui Porter. În finalul acestui capitol este prezentată importanța evaluării clusterelor și a poziționării acestora, precum și etapele pe care acestea trebuie să le parcurgă în atingerea excelenței.

Capitolul 5 intitulat, “*Asigurarea excelenței în managementul de cluster. Studiu de caz iTech Transilvania*”, reprezintă cea mai complexă parte a tezei, în care este evaluat și analizat procesul de asigurare a excelenței în managementul de cluster în domeniul IT, pe baza unui studiu de caz, pentru un cluster, având ca obiect de activitate general „formarea resurselor umane din domeniul tehnologiilor avansate”. Sunt explorate toate etapele ciclului de viață ale unui cluster, de la studiul pieței, pentru a observa dacă există masă critică în vederea creării acestui tip de structură, la întâlnirile exploratorii între viitorii participanți la cluster și în final la constituirea clusterului. Se subliniază că odată ce clusterul este constituit, toată activitatea lui trebuie să se concentreze pe zona de construire a identității vizuale, a relației cu mediul intern și extern, elaborarea viziunii și misiunii, a obiectivelor propuse a fi atinse în cadrul clusterului și a acțiunilor derulate.

Clusterul ales pentru studiul de caz a obținut atât certificarea cu Bronz, cât și certificarea cu Argint, fapt ce i-a permis să se concentreze pe derularea de acțiuni concrete în beneficiul membrilor acestuia și pe acțiunile de promovare și internaționalizare, atât pentru cluster ca și organizație în sine, cât și pentru membrii acestuia. Toate acestea, în concepția noastră, reprezintă pași importanți în asigurarea excelenței managementului de cluster și alinierea lui la cele mai bune clusterelor la nivel European.

Obiectivul general al cercetării este dezvoltarea unui model de evaluare și analiză a managementului de cluster, având ca bază managementul cunoștințelor, considerat un motor al inovării în activitatea IMM-urilor membre ale clusterului,

pentru identificarea și implementarea bunelor practici în domeniu, în scopul asigurării excelenței în managementul de cluster, pentru domeniul IT. Între obiectivele specifice, urmărite în cadrul studiului empiric, cele mai importante pot fi sintetizate astfel: identificarea legăturilor între managementul clusterelor și inovare; identificarea modalităților prin care organizația de management a clusterului, poate obține nivelul de excelență în managementul de cluster, pe baza unui studiu de caz la clusterul ales pentru studiu. De asemenea s-a realizat o analiză a managementului cunoștințelor în IMM-urile membre ale clusterului, în scopul optimizării derulării fluxurilor de cunoștințe. Considerăm că studiul empiric, respectiv analiza efectuată, ne-au permis să facem o serie de propuneri și recomandări, care să asigure excelența în managementul clusterului care a făcut obiectul studiului, luat ca model pentru cercetare, prin identificarea bunelor practici în domeniu, având ca suport important managementul cunoștințelor.

În Capitolul 6, “*Concluzii finale și contribuții personale*”, sunt prezentate succint concluziile finale ale cercetării și principalele modalități care vizează excelența managementului de cluster.

4. Concluzii finale

Cercetarea și-a propus pe de o parte realizarea unui amplu studiu teoretic al managementului de cluster, având ca fundament managementul cunoștințelor, cu identificarea factorilor care determină eficacitatea și eficiența strategiilor și politicilor de dezvoltare din domeniul tehnologiilor informaționale în societatea bazată pe cunoaștere. Întregul studiu s-a bazat pe o bibliografie adecvată temei de cercetare, respectiv studiul conceptelor pe care le presupune managementul de cluster și pe evidențierea rezultatelor diferitelor studii publicate în domeniu, precum și pe rapoartele de evaluare întocmite de organisme naționale și europene pe clusterelor din domeniul IT.

Din cercetarea efectuată, s-a putut observa ca cele mai de succes companii, optează să facă parte dintr-o organizație de cluster, atât pentru a fi reprezentate în dialogul cu autoritățile publice locale, regionale, naționale și internaționale, cât și pentru a identifica căi noi de colaborare cu ceilalți actori din piață, atât la nivel național, cât și la nivel internațional. Beneficiile colaborării încep să fie mult mai apreciate și să surmonteze teama de spionaj industrial și de competiție nelocală.

Considerăm că studiul este oportun având în vedere că Clujul, prin potențialul său economic și social poate cunoaște o dezvoltare a sectorului TIC, prin continuarea eforturilor de trecere din zona de outsourcing, în zona de creare produse și servicii noi.

Modelul de analiză a managementului de cluster folosit are bază cerințele privind certificarea clusterelor, experiența obținută pe plan european, studiile în domeniu și experiența proprie, care ne-a permis să identificăm cele mai bune practici atât în managementul de cluster cât și în managementul membrilor acestuia, în scopul armonizării eforturilor pentru susținerea competitivității și asigurarea excelenței .

BIBLIOGRAFIE SELECTIVĂ

1. Andone, I. (2003), *Knowledge Technologies in Business and management*;
2. Baker, M., Baker, M., Thorne, J. and Dutnell, M. (1997), *Leveraging human capital*, Journal of Knowledge Management, Vol. 1 No. 1, p. 63-74
3. Bakk, M. and Benedek, J. (2010), *Politicile regionale in Romania*, Polirom, Iași, București
4. Borrás, S. and Dimitrios Tsagdis, D. (2008), *Cluster policies in Europe. Firms, institutions and governance*;
5. Borza, A. (2004), *Management strategic, Competitivitate în afaceri*, Editura Dacia, Cluj-Napoca;
6. Brîncoveanu, R. (2007), *Managementul Cunoașterii*;
7. Câmpeanu-Sonea, E., Osoian, C., L. (2004), *Managementul resursei umane. Recrutarea, selecția și dezvoltarea profesională*, Press Universitars Clujeană, Cluj-Napoca;
8. Cleland, D., Gareis, R. (2006), *Global Project Management Handbook, 2nd Edition*, McGraw-Hill Print;
9. Cortright, J. (2006), „*Making sense of clusters: regional competitiveness and economic development*”, The Brooking Institution, Discussion Paper, USA, http://www.brookings.edu/~media/research/files/reports/2006/3/cities-cortright/20060313_clusters.pdf;
10. Davenport, T. (1995), *Some Principles of Knowledge Management*; Business and Strategy, pag. 34-41;
11. Drucker, Peter F. (1999), *Management Challenges for the 21st Century*, Butterworth-Heinemann;
12. Drucker, Peter F., D. Garvin, D. Leonard, S. Straus and J. S. Brown (1998), *Harvard Business Review on Knowledge Management*, HBS Press;
13. Fayol, H., (1917), *Administration Industrielle et Générale*, Paris, editura H. Dunod et E. Pinat.
14. Fisher, Oswald (2001), *Knowledge Management: Problems, Promises, Realities and Challenges*, IEEE Intelligent Systems Journal, Vol.5, Nr.1, pag. 60-72;
15. Guth, M. and Cosnita, D. (2010), *Clusters and potential clusters in Romania*, GTZ Report,

- http://www.minind.ro/presa_2010/iulie/MappingReport_230710.pdf, accesat la 03.12.2014;
16. Hanisch, B., Lindner, F., Mueller, A., Wald, A. (2009), *Knowledge management in project environments*, Journal of Knowledge Management, Vol. 13 No. 4/2009, p. 148-160;
 17. Iancu, Ș. (2001), articolul *Managementul cunoștințelor*, revista Univers ingineresc, XII, Nr. 3, 4, 6, 7, 8, 10;
 18. Ilieș L., R. Stegorean, C. Osoian, D. Lungescu (2005), *Managementul Firmei*, Risoprint, Cluj-Napoca;
 19. Ilieș L., Lazăr I., Mortan M., Popa M., Lungescu D., Vereș V. (2006), *Managementul Firmei*, Risoprint, Cluj-Napoca;
 20. Ilieș, L., Osoian, C., Petelean, A. (2002), *Managementul resurselor umane*, Editura Dacia, Cluj-Napoca;
 21. Jianu, I, Brătianu, C., *Dinamica Semantică a Conceptului de Capital Intelectual*, revista Management&Marketing, descărcat de la adresa: <http://www.managementmarketing.ro/pdf/articole/45.pdf>;
 22. John Wiley&Sons, Ltd. Leitner K-H. (2002). *Intellectual Capital Reporting for Universities: Conceptual background and application within the reorganization of Austrian universities*, descărcat de la adresa: http://www.academia.edu/3586272/Intellectual_Capital_Reporting_for_Universities_Conceptual_background_and_application_within_the_reorganisation_of_Austrian_universities;
 23. Kernalyy, S. (2002), *Effective Knowledge Management – A Best Practice Blueprint*, Editura The Voice of Business;
 24. Ketels, C., Lindqvist, G., Solvell, O., *Strengthening Clusters and Competitiveness in Europe - The Role of Cluster Organisations*;
 25. Ketels, C., (2004), *European Clusters*, Harvard Business School, Boston MA, USA, descărcat de la adresa: [http://www.deu.edu.tr/userweb/sedef.akgungor/dosyalar/Ketels-European-Cluster-2004\[1\].pdf](http://www.deu.edu.tr/userweb/sedef.akgungor/dosyalar/Ketels-European-Cluster-2004[1].pdf);
 26. Keteles, C. and Protsiv, S. (2014) *European cluster panorama 2014, Report of the European Commission*, <http://eco2.inno-projects.net/2014-10-15-cluster-panorama-d1.4a.pdf>, accesat la data de 02.03.2015;

27. Keteles, C. (2004), *European clusters*, http://pascal.iseg.utl.pt/~hvcelos/peae/peae_am/Ketels_European_Clusters_2004.pdf;
28. Gary, J. (1998), *Comportament organizațional*, editura Economica, București, pag. 469-473;
29. Kluge, J., (2001), *Knowledge Unplugged*;
30. Lazăr, I., Mortan, M., Vereș V. (2004), *Management General*, Risoprint, Cluj-Napoca;
31. Marczyk, G.R., DeMatteo, D., Festinger, D. (2005), *Essentials of research design and methodology*, John Wiley & Sons Hoboken, NJ;
32. Marinescu, N. I. , Pascu, R. V. (2013), *Contributions regarding the integrated knowledge and quality management within the lifecycle of projects developed in universities*, descărcat de la adresa: http://www.cnpcj2006.ro/index.php?option=com_content&task=view&id=144&Itemid=89;
33. Maurseth, P. B. and Frank, B., (2009), „ The German information and communication technology (ICT) industry: spatial growth and innovation patterns”, *Regional Studies*, Vol.43, No. 4, pp. 605- 624, <http://dx.doi.org/10.1080/00343400701874149> , accessed 03.04.2015;
34. Milam, John H. (2001), Jr., *Knowledge Management for Higher Education. ERIC Digest*, descărcat de la adresa <http://www.ericdigests.org/2003-1/higher.htm>;
35. Mleşniță, R., A., **Muntean, B.**, Oțel, I., Centea, M. (2015), *Clustere Transilvane*, Editura Academic Pres, Cluj-Napoca;
36. Mleşniță, R., A., Băcilă, I., **Muntean, B.**, Petrovici C., Crișan C., Centea M., Butunoi, D., Gog, D. (2014), *mTEC – mobile Training, Evaluation, Coaching*, Editura AcademicPres;
37. Mleşniță, R., A., **Muntean, B.** (2009), *IT Platforms – an important pillar of knowledge management*, Managerial challenges of the contemporary society, volumul nr. 1, publicația nr. 1;
38. Mleşniță, R., A., **Muntean, B.** (2010), Cervinschi A., *mKM- mobile Knowledge Management. Elementele gestionării cunoștințelor pentru cercetare și business*, Editura AcademicPres;

39. Mleşniță, R., A., **Muntean, B.** (2009), *mBIZ-mobile Business*, Editura AcademicPres;
40. Mleşniță, R. (2007), curs *Comerț electronic*, Universitatea Babeş-Bolyai, Facultatea de Studii Europene;
41. Mleşniță, R., A., **Muntean, B.**, (2004), n2n – *Network to Network or Networking the Networks*, International Conference for Globalism, Globality, Globalisation. Ten years of European Studies in Cluj, 21-23 October 2004, UBB FSE Cluj-Napoca, Editura EFES, pag. 369-379, ISBN 10 973-7677-22-6;
42. Mleşniță, R., A, **Muntean B.**, (2004), Lyceum Business Center – First Step to Business World, Cluj-Napoca What, Where, When nr. 4/ NOV. 04, Crystal Publishing Group, pag. 16, Bucuresti, ISBN 1222-5703;
43. Mleşniță, R., A, **Muntean B.**, Mobile Knowledge Management for Mobile Business - Mkm-4-Mbiz, *International Conference “Strategic Leadership in the Context of Globalization and Regionalization”*, Management and Marketing Section, 9-10 June 2006, Supliment al revistei Studia, ISSN 1220-0506;
44. **Muntean, B.**, Mobilizing the Romanian Innovative SMEs for participating at the 7th Research Program of the European Commission, *International Conference “Strategic Leadership in the Context of Globalization and Regionalization”*, Management and Marketing Section, 9-10 June 2006, Supliment al revistei Studia, ISSN 1220-0506;
45. **Muntean, B.**, *Mobile Knowledge Management for mobile business*;
46. **Muntean, B.**, *SME Instrument*, Conference Book, 6th Balkan and Black Sea Conference, Brasov, 22 – 24 October 2015;
47. Năstase, M, (2007), *Lideri, leadership si organizația bazată pe cunoștințe*;
48. Nicolescu, O., Nicolescu, L. (2005), *Economia, firma si managementul bazate pe cunoștințe*, Editura Economică, Bucuresti;
49. Nonaka, I., Takeuchi, H. (1995), *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*, Oxford University Press, New York;
50. Pîslaru, D., Aristide, O., *Către o politică industrială bazată pe aglomerări economice competitive – clustere*, descărcat de la adresa: <http://oeconomica.org.ro/files/pdf/124.pdf>.

51. Porumbeanu, O.L., (2006), *Managementul cunoașterii și structurile infodocumentare*;
52. Porter, M, (1990), *Competitive Advantage of Nations*, Harvard Business Review, Vo. 68, nr. 2;
53. Porter, M. (1998), „Clusters and the new economics of competition”, Harvard Business Review, reprint 98609, Nov-Dec 1998, pp.77-90, <http://hdrnet.org/349/1/porter.studie.pdf>, accesat la 02.03.2015;
54. Project Management Institute (2008), *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK Guide), 3rd edition*, Project Management Institute, Newtown Square;
55. Rodriguez-Pose, A. (2013), „ Do institutions matter for regional development?”, *Regional Studies*, Vol. 47, No. 7, pp. 1034–1047, <http://dx.doi.org/10.1080/00343404.2012.748978>, accessed 03.12.2014;
56. Ross, G., (2005), *Managing Intellectual capital in practice*;
57. Revista *eWeek România*, nr. octombrie 2007 – aprilie 2008;
58. Revista *Journal of Business Research* 67 (2004), articol *The effects of industry cluster knowledge management on innovation performance*, descărcat de la adresa <http://cafehamkar.com/dlfile/mt/219.pdf>;
59. Revista *Market Watch*, nr. decembrie 2007 – aprilie 2008;
60. Revista *Soft Watch – Catalog de aplicații software profesionale*, ianuarie 2008;
61. Schindler, M. (2002), *Wissensmanagement in der Projektabwicklung, 3rd ed.*, Josef Eul Verlag GmbH, Lohmar-Koln;
62. Stewart, T. (1999). *Intellectual Capital- The New Wealth of Organizations*. London: Nicholas Brealey Publishing House;
63. Török, A., Csuka, G., Kovacs, B. and Veres, A. (2013), *The "resurrection" of industrial policy in the European Union and its impact on industrial policy in the New*
64. Wilson, T.D. (2003), *The nonsense of knowledge management*, Suedia;
65. ***document de lucru al Comisiei Europene (2008), *The concept of clusters and cluster policies and their role for competitiveness and innovation: main statistical results and lessons learned*, descărcat de la adresa: http://www.clusterplattform.at/fileadmin/user_upload/clusterbibliothek/445_Concept_of_Clusters_and_Cluster_Policies.pdf

66. ***document de lucru al Secretariatului European pentru analiza clusterelor, *Benchmarking as a Tool for Cluster Analysis* (2012) descărcat de la adresa: http://www.cluster-analysis.org/downloads/ESCA_leaflet_March2012.pdf
67. *** (2012), Global Cluster Initiative Survey (GCI) http://www.clusterobservatory.eu/common/galleries/downloads/GCIS_2012_SummaryReport.pdf, accessed 03.12.2014;
68. *** European Cluster Observatory, <http://www.clusterobservatory.eu/index.html>, accessed 03.12.2015;