

Samsung – Supplying a Better Future

LOREDANA, MOISII^a, LIGIA, PAUL^b

^aUNIVERSITATEA TEHNICĂ DIN CLUJ-NAPOCA

Facultatea de Științe

Specializarea: Managementul Afacerilor

Email: loredanamurasan@gmail.com

^bUNIVERSITATEA TEHNICĂ DIN CLUJ-NAPOCA

Facultatea de Științe

Specializarea: Managementul Afacerilor

Email: ligiabell@yahoo.com

Abstract

Over the last decades there has been an immense contribution to the topic of sustainability. More and more companies are changing the way they operate so they can be more sustainable. This paper focuses on sustainability within the supply chain management of the company Samsung. The first part will discuss the theoretical components of supply chain management and will lay the foundation for the second part, which is composed of a case study on the supply chain management within Samsung. The second part will also show the various aspects of sustainability within the company's supply chain management and will give an overview of the supply chain management process. The third part of this paper contains a survey which was conducted in order to obtain information about the general consumer and their knowledge about sustainability within the supply chain of Samsung. The results of the survey, which will be discussed in the last part lend ideas for future research on such topics.

Keywords: Sustainability, Supply Chain Management, Samsung



Introducere

Importanța sustenabilității a devenit din ce în ce mai evidentă, mai ales în ultimile decenii. Schimbările climatice și consecințele drastice ale acestora, au pus sustenabilitatea și beneficiile ei într-o nouă lumină. Multe companii și chiar țări întregi au recunoscut rolul sustenabilității și au prioritarizat implementarea ei într-un număr larg de domenii. Sustenabilitatea este de cele mai multe ori asociată cu procesul de producție sau cu un produs finit, însă aplicabilitatea ei este mult mai vastă. Unul din domeniile de mare interes din punct de vedere al sustenabilității, este lanțul de aprovizionare și managementul acestuia. Care sunt procesele din spatele unui lanț de aprovizionare sustenabil? Această lucrare are ca scop exemplificarea unui lanț de aprovizionare sustenabil. Pentru îndeplinirea acestui scop a fost aleasă compania internațională Samsung, care este una din companiile „pioniere” în domeniul sustenabilității. Partea practică dorește să răspundă la întrebarea: „Cât de multe cunoștințe are clientul final despre latura sustenabilă a companiei Samsung?” Răspunsul la această întrebare poate indica stadiul în care este expusă latura sustenabilității în compania Samsung.



1. Noțiuni teoretice ale lanțului de aprovizionare

Termenul de management al lanțului de aprovizionare a apărut la sfârșitul anilor 80, iar până în anii 90 a devenit tot mai cunoscut. Înainte de anii 80-90 termenii folosiți pentru descrierea proceselor de aprovizionare erau logistica și managementul operațiunilor. [1]

Literatura de specialitate definește managementul lanțului de aprovizionare ca și acea parte, în care procesele de aprovizionare sunt gestionate și structurate în cadrul unei firme. termenul se referă, de asemenea, la modul în care sunt gestionate procesele materiale externe. [2]

Managementul lanțului de aprovizionare este coordonarea producției, a inventarului, a depozitului și a transportului, pentru a obține cea mai mare eficiență pe piață. (ibid., p. 8)

Rolul managementului al lanțului de aprovizionare este cel de a echilibra deficiențele organizării funcționale, concentrându-se pe acele procese care oferă gradul cel mai înalt de satisfacție pentru clienți. Managementul lanțului de aprovizionare favorizează mai degrabă o abordare procesuală decât o abordare funcțională, iar scopul final și totodată și cel mai important este satisfacția maximă a clienților. (ibid., p. 253)

În ultimul deceniu, conceptul de management al lanțului de aprovizionare (SCM) a devenit din ce în ce mai cunoscut. Stevens (1989) descrie lanțul de aprovizionare ca o serie de activități interconectate, care au ca scop planificarea, coordonarea și controlul materialelor și a produselor finite, de la furnizorii companiei și până la consumatorul final.

La Cooper și Ellram (1993) găsim paralela între managementul lanțului de aprovizionare și filozofia integratoare, care cuprinde gestionarea fluxului total a unui canal de distribuție, de la furnizori până la clientul final. (ibid., p. 255)

Într-o abordare corectă, lanțului de aprovizionare este privit ca un întreg, nu ca un set de părți fragmentate. Succesul lanțului de aprovizionare se bazează pe formarea de parteneriate strategice cu partenerii comerciali. (ibid.)

2. Date generale despre Samsung

Compania internațională Samsung a fost fondată în anul 1938 de coreeanul Lee Byung-Chull, având ca scop comercializarea produselor alimentare. Pe parcursul primilor treizeci de ani de la înființare, magazinul Samsung a trecut printr-o perioadă de diversificare a produselor în domenii cum ar fi: textile, asigurări, titluri de valoare etc. [3]

La sfârșitul anilor șaiszeci, Samsung intră pe piața electronică, iar în 1974 în industria construcțiilor navale și industriale. După moartea fondatorului, Samsung este separat în patru grupuri de afaceri și anume: Samsung Group, Shinsegae Group, CJ Grup și Hansol Grup. Globalizarea companiei Samsung a început în anii 1990 cu produsele electronice, în mod special telefoanele mobile și semiconductoarele, devenind una din cele mai de succes companii din lume. [4]

Samsung Electronics și Samsung Heavy Industries sunt cele mai cunoscute firme afiliate Samsung. Cea dintâi este cea mai mare companie de tehnologie a informației din lume, măsurată până în 2012 ca venituri și a patra ca valoare de piață. Samsung Heavy Industries este cel mai mare constructor de nave din lume, măsurat până în 2010 după venituri. (ibid.)

3. Sustenabilitate

Sustenabilitatea poate fi definită ca și acea latură, care se gândește și la împlinirea nevoilor personale a generațiilor viitoare.

Ea este împărțită în trei domenii și anume sustenabilitatea socială, sustenabilitatea economică și sustenabilitatea mediului înconjurător. Prima are ca scop reducerea sărăciei, investirea în educație, sănătate și nutriție etc. Aceasta poate fi realizată doar prin participarea sistematică a unei societăți civile puternice. [5]

Sustenabilitatea economică se concentrează pe folosirea resurselor naturale, adică fizice, atât cele regenerabile (de ex. pădurile), cât și cele epuizabile (de ex. mineralele) în scopul creșterii economiei. (ibid. p. 2)

Scopul sustenabilității mediului este îmbunătățirea bunăstării umane prin protejarea resurselor naturale. Recoltarea resurselor trebuie să se afle în limita regenerabilității lor, iar depozitarea deșeurilor în limita capacității de asimilare a mediului, fără ca acesta să fie afectat. Fără sustenabilitatea mediului nu poate exista nici sustenabilitate socială. (p. 3)

Conform rezultatelor unui studiu realizat de IBM și Celonis privind reziliența lanțului de aprovizionare, directorii din supply-chain recunosc rolul sustenabilității. (Logistic Post, 2021 np)

Dintre cei chestionați, 66% au spus că sustenabilitatea este un element de bază al valorii globale a afacerii. Mai mult de jumătate (51%) au spus că ar fi dispuși să sacrifice în medie 5% din profit pentru a îmbunătăți rezultatele în materie de sustenabilitate (echivalent cu aproximativ 3 miliarde de euro pentru compania Samsung Electronics într-un an). [6]

4. Studiu de caz

Sustenabilitatea lanțului de aprovizionare a companiei Samsung

Motto-ul companiei în ceea ce privește aprovizionarea este „Cumpărăm valoare, plătim încredere”, dorind să creeze un cadru în care creșterea și dezvoltarea să fie reciprocă. Unul din scopurile firmei este cel de a fortifica lanțul de aprovizionare punând mare accent pe sustenabilitatea furnizorilor și prioritizarea competitivității și durabilității furnizorilor. [7]

Selectarea noilor furnizori

Procesul de selectare a noilor furnizori are la bază următoarele criterii: achiziții și calitate, mediul înconjurător, sănătate și siguranță, drepturile de muncă și drepturile omului, certificarea „Eco-Partner” și stabilitatea financiară. Practicile de muncă și clauzele privind drepturile omului sunt în conformitate cu standardele internaționale și fac parte din acordul standard al companiei cu furnizorii săi. Obligațiile privind responsabilitatea socială, codul de conduită pentru furnizori și standardele de siguranță la locul de muncă sunt de asemenea incluse în acest acord. (ibid.)

Pentru selectarea furnizorilor a fost creat un program special denumit „Open Sourcing”, în care intră toate propunerile de piese pentru produse sau materiale pentru achiziționare. Dacă este îndeplinit standardul de competitivitate împreună cu standardele stabilite, există posibilitatea de deveni un nou furnizor. În anul 2020 au existat un total de 400 de propuneri dintre care au fost alese 86 pentru colaborarea cu Samsung. (ibid.)

Managementul furnizorilor

Pentru asigurarea eficienței, toate activitățile care implică furnizorii sunt reglementate printr-un sistem integrat de achiziții. Aceste activități sunt monitorizate de către o echipă dedicată și responsabilă în vederea gestionării lanțului de aprovizionare. Pentru a asigura stabilitatea competitivității în lanțul de aprovizionare a fost instaurat un sistem integrat de evaluare. (ibid.)

Sistemul de management

Acest sistem de management este compus din trei laturi, prima fiind codul de conduită privind achizițiile publice globale, care face referire la standardele și principiile de achiziție, la standardele etice pentru achiziții și nu în ultim rând la asigurarea responsabilității sociale în achiziții.

A doua latură este managementul relațiilor globale cu furnizorii asigurând schimbul de informații în cadrul lanțului de aprovizionare. În această latură se încadrează și partea managementului evaluării și înregistrării de noi furnizori, precum și gestionarea riscurilor. Pentru monitorizarea conformității și a mediului de lucru au fost introduse liste de verificare pentru autoevaluare.

A treia latură a sistemului de management este compusă din echipele de management ale companiei. Samsung oferă diferite programe de sprijin și pune accent pe formarea angajaților și pe promovarea cercetării și dezvoltării. (ibid.)

Evaluarea furnizorilor

Evaluarea furnizorilor are loc în fiecare an, iar criteriile de bază includ: tehnologie, calitate, receptivitate, livrare, cost, mediul înconjurător, sănătate și siguranță, finanțe și etică în afaceri. Aceste criterii sunt bazate pe date privind diferite tranzacții și pe date introduse de furnizori. Rezultatele evaluării sunt reflectate în politica de achiziții din anul următor. Acest fapt contribuie la menținerea competitivității și totodată și la menținerea calității. În anul 2020 a avut loc o astfel de evaluare, iar datele arată că dintr-un procentaj de 92% din numărul total de furnizori, 73% au avut o prestare de servicii excelentă și doar 1,7% au avut performanțe slabe.

Procesul de evaluare a furnizorilor este compus din patru etape, prima fiind autoevaluarea pe tot parcursul anului, care se concentrează în mod special pe competitivitatea și durabilitatea întreprinderilor. În a doua etapă se regăsește ideea de autoperfecționare, unde sunt mai întâi identificate punctele slabe și apoi îmbunătățite. De asemenea este etapa în care se regăsește și monitorizarea riscului. În continuare are loc partea de feedback de către Samsung, iar mai apoi evaluarea în sine. Furnizorii sunt notificați de rezultatul evaluării la finalul fiecărui an. Ultima etapă a procesului de evaluare este partea de post-management unde furnizorii dezvoltă și implementează planul de îmbunătățire cu ajutorul companiei Samsung. (ibid.)

Managementul de risc al lanțului de aprovizionare

Această parte are ca scop monitorizarea riscului de către o echipa profesională de management al dezastrelor. În acest domeniu este foarte importantă diversificarea echipei de management de risc în lanțul de aprovizionare, pentru a putea face față la diferite amenințări. Exemple de amenințări includ pandemia recentă sau dispute comerciale, regulamente de export, etc. (ibid.)

Samsung și sustenabilitatea socială și economică

1) *Instruire și angajare*: Pentru a facilita instruirea și angajarea și pentru distribuirea de know-how, compania Samsung a înființat trei proiecte. Primul este denumit „Collaboration Academy” cu scopul de a împărtăși cunoștințe din diferite domenii. Samsung pune la dispoziția furnizorilor un total de cinci sute de cursuri gratuite în diferite domenii cum ar fi leadership, quality control, management, etc. „Academia de Tehnologie pentru Facilități Semiconductoare” este cel de-al doilea proiect, înființat în anul 2018, punând la dispoziție diferite cursuri din domeniu. Al treilea proiect a fost înființat în anul 2012 împreună cu firmele afiliate Samsung, și anume un târg de locuri de muncă, dorind să faciliteze angajarea.

2) *Finanțarea*: Pentru susținerea furnizorilor din Coreea în vederea finanțelor și a lichidității, au înființate „fondurile win-win”, care fac posibilă oferirea de împrumuturi. Din 2017 sunt puse la dispoziția furnizorilor de asemenea diferite fonduri, care le oferă acestora posibilitatea la împrumuturi pentru o perioadă de treizeci de zile, pentru plățile la sub-furnizori. Din anul 2010 sunt oferite bonuri pentru furnizorii cu performanțe excelente.

3) *Dezvoltarea și comercializarea noilor tehnologii*: Pentru promovarea dezvoltării și comercializării noilor tehnologii, pentru împărtășirea expertizei și pentru expunerea trend-urilor noi au fost introduse târgurile și expozițiile de tehnologie. În acest scop au fost create „Advanced Tehnology Trans Fair” pentru tehnologia avansată și „Biz Tehnology Trans Fair” pentru a oferi oportunități de afaceri. Din anul 2013 sunt puse la dispoziția IMM-urilor inovatoare diverse fonduri pentru cercetare și dezvoltare, iar pentru a susținerea competitivității tehnologice, Samsung facilitează transferul gratuit de brevete. (ibid.)

Lanț de aprovizionare responsabil

Responsabilitatea lanțului de aprovizionare este asigurată de Responsible Business Alliance (RBA) și alte standardele globale ale drepturilor de muncă și drepturile omului. Mediul de lucru este suspus următorilor pași: autoevaluare, audituri la fața locului și audituri efectuate de către terți. Autoevaluarea are loc anual, iar furnizorii sunt încurajați să obțină certificări internaționale. Auditurile la fața locului sunt efectuate de o echipă Samsung Electronics, unde sunt colecționate opiniile angajaților, după care se dezvoltă și se implementează planul de corecție.

După cum reiese din figura 1, rata de conformitate din perioada anilor 2018-2020 a fost la nivel foarte ridicat în domeniile muncă și drepturile omului, sănătate și siguranță, mediul înconjurător, etică și sisteme de management. (ibid.)

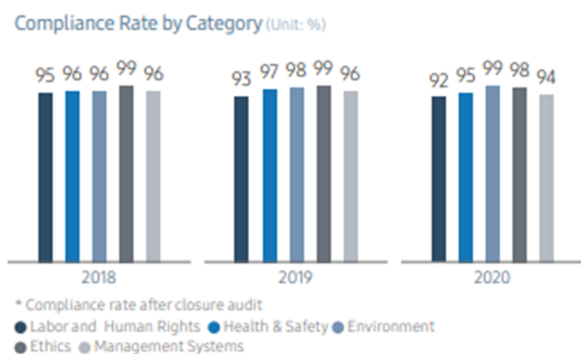


Fig. 1. Rata de conformitate
 Autor: Samsung Sustainability Report

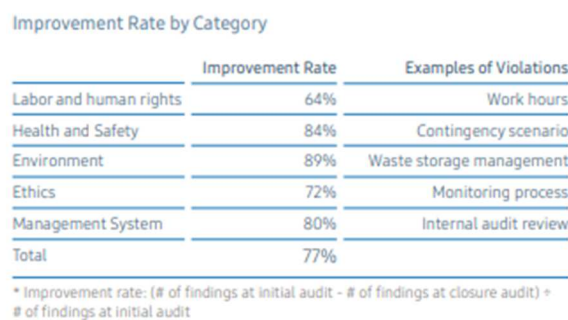


Fig. 2. Rata de ameliorare
 Autor: Samsung Sustainability Report

Din figura 2 putem extrage următoarele date legate de rata de ameliorare: în domeniul muncă și drepturile omului rata de ameliorare este de 64%, iar un exemplu de încălcare de reguli sunt orele de muncă. În domeniul sănătate și siguranță rata de ameliorare este de 84%, iar un exemplu de încălcare de reguli sunt măsurile de contingență. În domeniul mediului înconjurător rata de ameliorare este de 89%, iar un exemplu de încălcare de reguli este managementul de depozitare a deșeurilor. În domeniul etică rata de ameliorare este de 72%, iar un exemplu de încălcare de reguli poate fi procesul de monitorizare. Și în ultimul domeniu, respectiv sistemele de management, rata de ameliorare este 77%, iar un exemplu de încălcare de reguli este reexaminarea auditului intern. (ibid.)

Îmbunătățirea conformității

Din 2015 SE găzduiesc diferite work-shopuri pentru împărtășirea codului de conduită al companiei și celor mai noi revizuirii în vederea legilor globale și locale. În anul 2020 au fost educate 321 de companii din întreaga lume în domeniul conformității. Pentru dezvoltarea educației în domeniul muncă și drepturile omului, din anul 2020 sunt discutate diferite teme precum respectul reciproc, drepturile omului, anti discriminare, etc. A treia inițiativă pentru îmbunătățirea conformității este educația în ceea ce privește „Fair Trade” în Coreea. În anul 2020 un total de 408 furnizori au participat la un training în domeniul respectiv. (ibid.)

Lanț de aprovizionare ecologic

Latura ecologică a lanțului de aprovizionare este împărțită în trei domenii. Primul domeniu are ca scop consultanța și instruirea în vederea sănătății și a siguranței mediului înconjurător (EHS). În acest sens, Samsung pune la dispoziția furnizorilor o echipă organizată de management, care să faciliteze educația în domeniul respectiv. De asemenea oferă și un training pentru persoanele care se ocupă de manipularea produselor chimice. În anul 2020 un număr de 511 de furnizori cheie au participat la un astfel de training. În același an, 36 de furnizori au fost consultați face-to-face în ceea ce privește sănătatea și siguranța mediului înconjurător. Mai mult decât atât, un număr de 373 de proiecte au fost înființate, având ca scop evaluarea riscurilor, gestionarea deșeurilor, etc.

Al doilea domeniu este stabilirea unui sistem de management în vederea sănătății și a siguranței mediului înconjurător. Pentru ca acest scop să poată fi realizat, Samsung încurajează furnizorii să obțină certificări internaționale (ISO).

Al treilea domeniu este consolidarea culturii de siguranță, datorită căreia în 2020 au fost selectați cinci furnizori, care au fost ajutați să implementeze sau perfecționeze un sistem de management în vederea sănătății și siguranței mediului înconjurător. (ibid.)

Managementul substanțelor chimice

Pe partea managementului substanțelor chimice există programe oferite de Samsung pentru a ghida procesul de fabricație, iar pentru a asigura condițiile de muncă sunt impuse inspecții la fața locului. Mai apoi sunt discutate și implementate măsurile de îmbunătățire pentru manevrarea substanțelor chimice. În anul 2020 un număr de 13 furnizori au optat pentru substanțe mai sigure, iar 7 au îmbunătățit sistemele de ventilație.

Pe partea substanțelor chimice în produse a fost înființat programul „Eco-Partner” pentru toți furnizorii, pentru a le oferi educație în vederea protejării mediului înconjurător. După absolvirea programului aceștia obțin certificatul „Eco-Partner” și sunt evaluați la un interval de doi ani. (ibid.)

Reducerea impactului asupra mediului

Lanțul de aprovizionare a firmei Samsung face parte din CDP Supply Chain Program, cu scopul de a reduce impactul furnizorilor asupra mediului. În anul 2020 a fost efectuat un sondaj de CDP, care arată că un număr de 163 de furnizori, și anume 73% din totalul furnizorilor, se încadrează în standardele programului CDP.

Noul obiectiv al firmei Samsung în vederea reducerii impactului asupra mediului înconjurător este sporirea utilizării energiei din surse regenerabile(ibid.)

Chestionar

Metoda folosită pentru obținerea unor rezultate relevante în cadrul acestui proiect a fost chestionarul. Acesta a fost aplicat cu ajutorul site-ului survio.com online, unui eșantion de 100 de persoane.

Scopul acestei cercetări este de a identifica dacă interesul manifestat de către compania Samsung referitor la sustenabilitate, protejarea mediului, protejarea angajaților și atenta tratare a furnizorilor sunt cunoscute și de către clienții finali și mai mult, dacă acestea influențează în vreun fel decizia de cumpărare.

Chestionarul este format din 9 întrebări, structurate pe următoarele domenii de interes:

- Mărcile deținute în numărul cel mai mare
- Calitatea deținută de către persoanele chestionate în raport cu compania Samsung sau cu partenerii acestora
- Interesul principal manifestat în achiziția unui produs
- Gradul de interes pe care persoana chestionată o manifestă față de modul în care o companie protejează sau nu mediul înconjurător și drepturile omului
- Nivelul cunoașterii informațiilor referitoare la sustenabilitate în compania Samsung
- Influența pe care cunoașterea aspectelor considerate importante de către client referitor la bunăstarea angajaților și atenta tratare a furnizorilor o are asupra vânzărilor

Interpretare rezultatele chestionar

Acest chestionar ne-a confirmat ceea ce am presupus și anume că principiile aplicate de către compania Samsung referitor la sustenabilitate, protejarea mediului, protejarea angajaților și atenta tratare a furnizorilor ar putea fi apreciate și de către clienții finali, însă sunt prea puțin cunoscute de către aceștia.

Răspunsurile la prima întrebare a acestui chestionar (figura 1) evidențiază faptul că produsele Samsung sunt deținute în proporție majoritară de către persoanele chestionate, ceea ce indică o doză crescută de credibilitate în produsele Samsung la modul general.

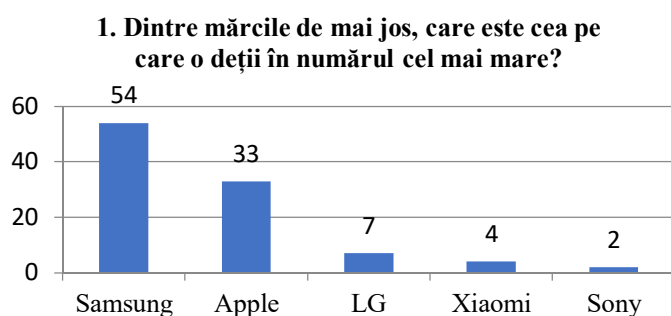


Fig. 3 Marca deținută în număr mai mare

Samsung.

Întrebările 2 și 3 urmăresc să identifice dacă persoanele chestionate au avut o legătură directă cu compania Samsung sau cu o firmă colaboratoare a acestora sau cunoștințele lor se limitează la calitatea de client. După cum se poate observa în figurile 2 și 3, din cele 100 de persoane chestionate doar 4 au avut contact direct cu compania

2. Ați lucrat vreodată pentru firma Samsung?

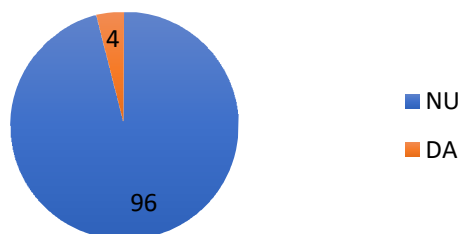


Fig. 4 Angajații companiei Samsung

3. Ați lucrat pentru o companie care comercializează produse Samsung?

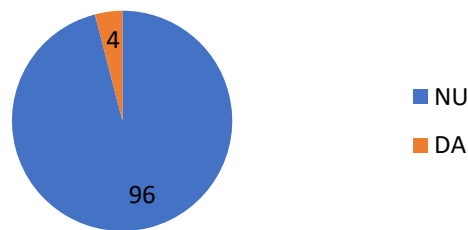


Fig. 5 Angajați colaboratori Samsung

La cea de-a patra întrebare, participanții au avut posibilitatea de a alege mai multe variante de răspuns și conform acestora putem observa faptul că principalul criteriu în achiziția unui produs îl reprezintă calitatea produsului. 87 de persoane din cele 100 au ales calitatea ca fiind criteriul cel mai important în achiziția unui produs, urmată de preț (38 de persoane). Calitatea produselor Samsung denotă și un sistem bun de management.

4. Ce este cel mai important pentru tine, atunci când îți cumperi un produs nou?

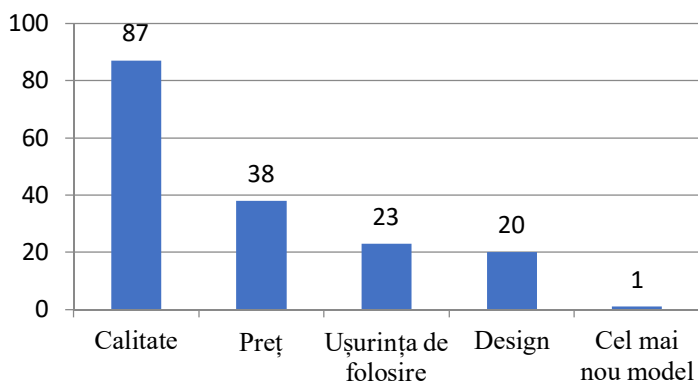


Fig. 6 Criterii în achiziția unui produs

Răspunsurile întrebărilor 5 și 6 indică gradul de interes manifestat de către consumator raportat la accentul pe care compania îl manifestă în protejarea mediului înconjurător și a drepturilor omului.

După cum se poate observa în figura 5, pentru un număr de 39 de persoane chestionate protejarea mediului este foarte importantă, iar pentru altele 46 este doar importantă.

Putem concluziona faptul că un procent de 85% manifestă o sensibilitate crescută la raportarea corectă a companiei Samsung la protejarea mediului.

Figura 6 evidențiază un accent deosebit al persoanelor chestionate referitor la respectarea drepturilor omului. 99% din cei chestionați consideră cel puțin important acest aspect.

5. Cât de important este pentru tine ca o companie să pună accent pe mediul înconjurător?

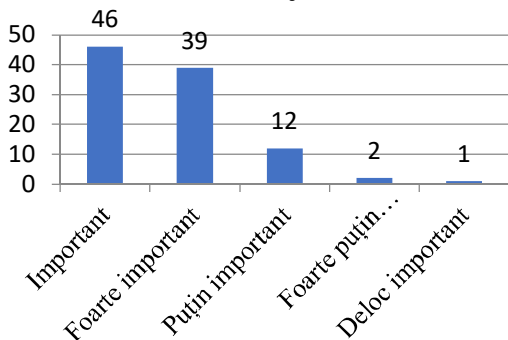


Fig. 7 Protejarea mediului

6. Cât de important este pentru tine ca o companie să pună accent pe drepturile omului?

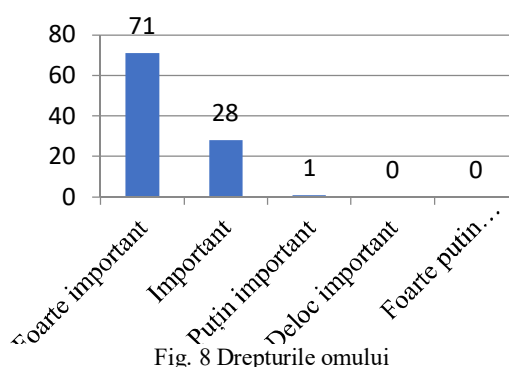


Fig. 8 Drepturile omului

Întrebarea numărul 7 este în strânsă legătură cu întrebarea 6 unde 99% au considerat important ca o companie să pună accentul pe drepturile omului. Conform figurii 7 putem observa că 81% din persoanele chestionate nu doar că pun accent pe drepturile omului ci acesta ar putea fi și un factor de influență asupra intensității deciziei de cumpărare.

La cea de-a 8-a întrebare putem observa faptul că doar unui procent de 24% din chestionați le sunt cunoscute aspectele legate de sustenabilitatea companiei Samsung. Majoritatea celor chestionați nu cunosc importanța pe care firma Samsung o acordă acestui capitol.

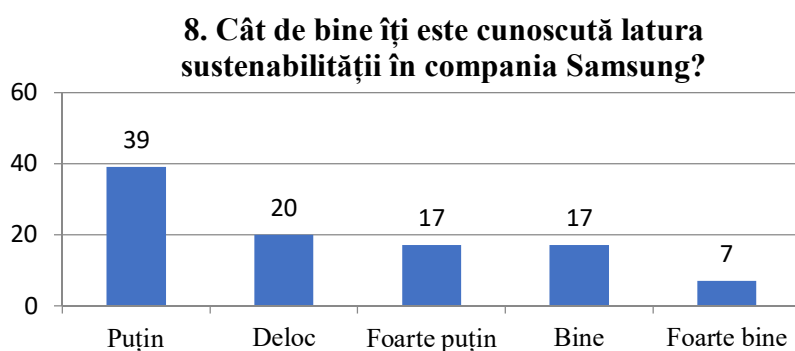


Fig. 9 Bunăstarea angajaților

În ultima întrebare a acestui chestionar putem observa faptul că motivul principal care atrage clientul spre achiziția produselor Samsung este raportul dintre preț și calitate. Aceasta este considerat important de către 60 din cele 100 de persoane chestionate. Pe locul 2 este situată tehnologia modernă (37) urmată de ușurința de folosire (25), gama largă de produse (17), design-ul (16), sustenabilitatea (9) și unicitatea (2).

Concluzii

7. Ai cumpăra mai multe produse Samsung dacă ai ști că pun mare accent pe bunăstarea angajaților, furnizorilor, etc?

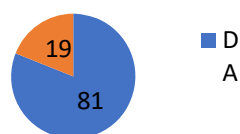


Fig. 10 Sustenabilitatea

interesului crescut al clientului asupra aspectelor prezentate în aliniatul anterior, cunoașterea acestora poate influența semnificativ decizia finală de cumpărare.

Promovarea politicilor pe care compania Samsung le are referitor la drepturile angajaților, tratarea furnizorilor, protejarea mediului și sustenabilitate poate însemna promovarea produselor, iar rezultatul se poate concretiza în creșterea vânzărilor.

Ca și concluzie finală a acestui studiu, vânzările companiei Samsung pot urca la un alt nivel doar adăugând -la ceea ce momentan există- promovarea politicilor pe care compania le are referitor la drepturile angajaților, atenta tratare a furnizorilor, protejarea mediului și sustenabilitate, care, deși sunt implementate, nu sunt suficient de bine cunoscute.

Interesul manifestat de către compania Samsung referitor la drepturile angajaților, atenta tratare a furnizorilor, protejarea mediului și sustenabilitatea societății prezintă un interes crescut pentru client, însă cunoașterea precară a acestor aspecte modifica irelevant decizia finală de cumpărare.

Conform chestionarului, în dreptul

9. Ce te atrage cel mai mult la produsele Samsung?

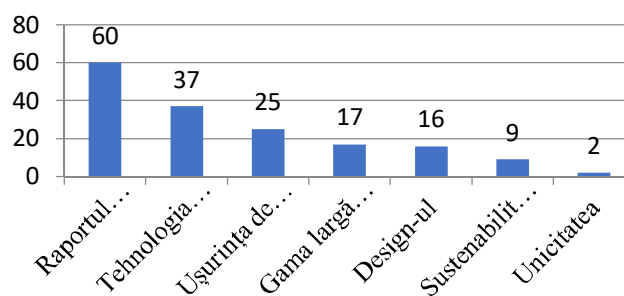


Fig. 11 Atragerea clientelei

Bibliografie

- [1] M. Hugos, „Essentials of Supply Chain Management” 4th ed. Chicago, pp. 6-8, 2018.
- [2] R. B. Handfield, R. M. Monczka, L. C. Giunipero, J. L. Patterson, „Sourcing and Supply Chain Management”, 5th ed. Uttar Pradesh, pp. 251-255, 2012.
- [3] “Samsung,” *Encyclopædia Britannica*, 2021. [Online]. Available: <https://www.britannica.com/topic/Samsung-Electronics>. [Accessed: 18-Nov-2022].

- [4] “Informații Despre Companie: Despre Noi: Samsung Romania,” *Samsung ro*, 24-Mar-2022. [Online]. Available: <https://www.samsung.com/ro/about-us/company-info/>. [Accessed: 18-Nov-2022].
- [5] R. Goodland, “The Concept of Environmental Sustainability,” *Annual Review of Ecology, Evolution and Systematics*, vol 26, nr. 1, pp. 1-24, 1995.
- [6] Logistic Post, “Studiu: Mai mult de Jumătate Dintre Directorii Din supply-chain ar sacrifica din profit pentru sustenabilitate,” *Studiu: Mai mult de jumătate dintre directorii din supply-chain ar sacrifica din profit pentru sustenabilitate " Logistic Post*, 2022. [Online]. Available: <https://logisticpost.ro/articole/studiu-mai-mult-de-jumatate-dintre-directorii-din-supply-chain-ar-sacrifica-din-profit-pentru-sustenabilitate.html>. [Accessed: 18-Nov-2022].
- [7] “Samsung Electronics releases 2021 sustainability report,” – *Samsung Global Newsroom*, 2021. [Online]. Available: <https://news.samsung.com/global/samsung-electronics-releases-2021-sustainability-report>. [Accessed: 18-Nov-2022]