



Universitatea Tehnică a Moldovei

**IMPORTANȚA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN
CADRUL COMPANIEI STEFANINI SRL**

Studenta:

Gînga Cristina

Coordonator:

conf. univ., dr. Țurcan Iuliu

Chișinău – 2022

Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
Universitatea Tehnică a Moldovei
Programul de master „Administrarea afacerilor” 120cr

Admis la susținere

Șef DEM: conf.univ.,dr. Țurcan Rina

_____” _____ **2022**

**IMPORTANȚA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN
CADRUL COMPANIEI STEFANINI SRL**

Teză de master

Masterand: _____ (Gînga Cristina)

Coordonator: _____ (Țurcan Iuliu)

Chișinău – 2022

ADNOTARE
la teza de master

Masterand: Gînga Cristina

Tema tezei: Importanța managementului calității în cadrul companiei Stefanini SRL

Structura tezei: Lucrarea este constituită din cuprins, lista abrevierilor, introducere, trei capitole, concluzii și recomandări, bibliografie din 32 titluri, 78 pagini text de bază, 36 figuri și 23 tabele.

Cuvinte-cheie: management, calitate, profitabilitate, standarde internaționale, tehnologia informației și comunicației, performanță.

Scopul cercetării constă în identificarea rolului și importanței sistemului de management al calității în organizații.

Obiectivele de bază sunt: analiza cadrului conceptual privind calitatea, controlul calității, asigurarea calității; analiza literaturii de specialitate privind evoluția sistemului de management al calității totale; studierea standardelor ISO 9000 în raport cu sistemul de management al calității totale și identificarea avantajelor implementării acestora; cercetarea poziției actuale a sectorului TIC din Republica Moldova și aprecierea economico-financiară a companiei Stefanini SRL din domeniul respectiv; examinarea sistemului de management al calității din cadrul companiei Stefanini SRL și identificarea oportunităților de îmbunătățire a sistemului de management al calității din cadrul acesteia.

Metodele de cercetare aplicate. Baza metodologică a lucrării constituie aplicarea mai multor metode de cercetare științifică pentru colectarea datelor primare și secundare, precum: documentarea, observarea, metoda comparativă, analiza calitativă și cantitativă, metoda sistemică și metoda statistică, pentru prelucrarea datelor statistice și a rapoartelor contabile ale Stefanini SRL.

ANNOTATION

of the master's thesis

Master student: Gînga Cristina

Thesis topic: The importance of quality management system within Stefanini SRL company

Thesis structure: The paper consists of a table of contents, a list of abbreviations, introduction, three chapters, conclusions and recommendations, bibliography of 32 titles, 78 pages of basic text, 37 figures and 23 tables.

Key words: management, quality, profitability, international standards, information and communication technology, performance.

The thesis purpose consists in identifying the role and importance of the quality management system in organizations.

The thesis objectives involve analysis of the conceptual framework on quality, quality control, quality assurance; analysis of the specialized literature regarding the evolution of the total quality management system; studying the ISO 9000 standards in relation to the total quality management system and identifying the advantages of their implementation; researching the current position of the ICT sector in the Republic of Moldova and the economic-financial assessment of Stefanini SRL company in the field; examining the quality management system within Stefanini SRL and identifying opportunities to improve the quality management system within it.

Methods applied to the elaboration of the master thesis: The methodological basis of the paper is the application of several scientific research methods for collecting primary and secondary data, such as: documentation, observation, comparative method, qualitative and quantitative analysis, systemic method and statistical method, for processing statistical data and accounting reports of Stefanini SRL.

CUPRINS

LISTA ABREVIERILOR	8
INTRODUCERE	9
I. CADRUL CONCEPTUAL PRIVIND MANAGEMENTUL CALITĂȚII	11
1.1. Evoluția conceptului sistemului de management al calității	11
1.2. Standardele ISO 9000 și relația acestora cu TQM	18
1.3. Avantajele implementării sistemului de management al calității totale.....	25
II. ANALIZA SECTORULUI TIC ȘI A ACTIVITĂȚII COMPANIEI STEFANINI SRL	31
2.1. Caracteristica generală a sectorului Informații și Comunicații	31
2.2. Caracteristica generală a companiei Stefanini	35
2.3. Structura organizatorică a întreprinderii Stefanini SRL.....	39
2.4. Analiza economico – financiară a companiei Stefanini SRL.....	42
2.5. Analiza SWOT a companiei Stefanini SRL.....	55
III. PARTICULARITĂȚILE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN CADRUL STEFANINI SRL	57
3.1. Politica globală de calitate și certificările Stefanini	57
3.2. Sistemul de management al calității în cadrul Stefanini SRL	62
3.3. Propuneri de îmbunătățire a activității sistemului de management al calității din cadrul companiei Stefanini SRL	72
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	76
BIBLIOGRAFIE	79

INTRODUCERE

Actualitatea și importanța problemei abordate. Într-un mediu de globalizare intensă și digitalizare, organizațiile de afaceri se confruntă din ce în ce mai mult cu diverse provocări, cum ar fi costuri în creștere, concurență puternică, tehnologii în evoluție rapidă, consumatori din ce în ce mai pretențioși și, în termeni sociali, cerințele societale în schimbare. Acest lucru a determinat companiile să dorească în mod constant să îmbunătățească calitatea produselor și serviciilor prestate.

În acest context, managementul calității a fost recunoscut pe scară largă ca unul dintre factorii cheie ai succesului pe piața globală pentru toate tipurile de afaceri. Calitatea se dovedește a fi un management strategic puternic al organizației, care determină cel mai înalt grad de măsurare a competitivității produselor sau serviciilor oferite de acestea, atât pe plan intern, cât și internațional. Respectiv, calitatea înseamnă mai mult decât doar produsul sau serviciul finit, este vorba despre toate procesele, sistemele și oamenii din cadrul unei organizații, iar gestionarea calității înseamnă urmărirea constantă a excelenței. John Lasseter afirmă: „Calitatea este cel mai bun plan de afaceri”, ea fiind cea care poate face diferența între succesul în afaceri și faliment și fiind o condiție prealabilă și o mentalitate pe care orice companie trebuie să o dețină.

Actualmente, cererea de produse sau servicii de calitate este în continuă creștere, astfel că managementul calității este un subiect din ce în ce mai studiat și absolut necesar pentru a crește eficacitatea organizației și utilizarea resurselor sale.

Scopul și obiectivele tezei. Scopul acestei lucrări este acela de a indica faptul că managementul calității unei companii reprezintă un factor strategic cheie în obținerea succesului în afaceri în societatea actuală și identificarea posibilităților de perfecționare a sistemului de management al calității în cadrul companiei Stefanini SRL. Pentru realizarea scopului au fost determinate următoarele *obiective*:

- Studiarea și concretizarea aspectelor teoretice de bază și aplicative privind evoluția sistemului de management al calității;
- Analiza și studierea standardelor ISO 9000 în raport cu sistemul de management al calității totale și identificarea avantajelor implementării acestora;
- Caracteristica și evoluția sectorului Tehnologii Informaționale și Comunicații și analiza eficacității companiilor din această ramură;
- Evidențierea specificului și eficienței sistemului de management al calității aplicat în cadrul companiei Stefanini SRL;

- Valorificarea rezultatelor cercetării prin identificarea oportunităților de îmbunătățire a sistemului de management al calității din cadrul companiei.

Ținând cont de scopul lucrării și de principalele obiective care v-or fi tratate, această lucrare este structurată în trei capitole, fiecare abordând aspecte teoretice - fiind suportul pentru explicarea conceptelor de bază, și aspecte practice - prezentarea rezultatelor cercetării privind sistemul de management la general și nemijlocit în cadrul companiei Stefanini SRL.

Capitolul I „Cadrul conceptual privind managementul calității” sistematizează și definește conceptul noțiunii calității, controlul calității, asigurarea calității și managementul calității totale drept reperi teoretice depistate din literatura de specialitate. De asemenea, în acest capitol sunt relatate standardele internaționale de calitate – ISO 9000 și relația acestora cu TQM. Mai mult, capitolul prezintă avantajele implementării sistemului de management al calității totale în cadrul companiilor.

În cadrul capitolului II „Analiza sectorului TIC și a activității companiei Stefanini SRL” este analizată evoluția sectorului TIC din cadrul Republicii Moldova, se prezintă particularitățile și caracteristicile generale ale companiei Stefanini SRL, precum și poziția economico-financiară a acesteia. Se finalizează cu analiza SWOT, identificându-se punctele forte și slabe, și oportunitățile și amenințările cu care se confruntă compania.

Capitolul III, intitulat „Particularitățile sistemului de management al calității în cadrul Stefanini SRL” rezidă în prezentarea managementului calității specific companiei Stefanini SRL, precum și identificarea măsurilor de îmbunătățire a acestuia.

La finalul lucrării sunt prezentate unele concluzii și recomandări, pentru studii ulterioare urmărind tema dată de cercetare.

BIBLIOGRAFIE

Acte normative, regulamente, instrucțiuni:

1. SR EN ISO 9001:2015. Sisteme de management al calității. Cerințe.
2. SR EN ISO 9000:2015. Sisteme de management al calității. Cerințe. Principii fundamentale și vocabular.

Surse literare

3. Jens J. Dahlgaard, Kai Kristensen, Gopal K. Kanji. *Fundamentals of Total Quality Management*, Print Edition, 2002.
4. Garcia A.C.B., Maciel C. and Pinto F.B. *A quality inspection method to evaluate e-government sites*. In International Conference on Electronic Government. Springer Berlin Heidelberg. 2005.
5. Ilieș Liviu. *Managementul Calității Totale*. Cluj-Napoca, Editura Dacia, 2003, pag 73.
6. Raboca Horia Mihai. *Managementul Calității*, 2012, pag. 15
7. Crosby Philip. B. *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill, 1979, ISBN 0-07-014512-1
8. Behnam Neyestani. *Principles and Contributions of Total Quality Management (TQM) Gurus on Business Quality Improvement*. Department of Civil Engineering, De La Salle University, Manila, Philippines, 2017.
9. Wilkinson. A., Witcher. B. *Fitness for use: barriers to full TQM in the UK, Management Decision*, Vol.29, No 8, 1991
10. Harpa Rodica. *Asigurarea calității în filatură și în țesătorie*. Editura: Performantica, Iași, 2009.
11. Oprean Constantin, Kifor Claudiu Vasile, Suci Octavian, Alexe Calina. *Managementul integrat al calitatii*. Bucuresti, Editura: Academiei Romane, 2012, ISBN: 9732722738.
12. Dale B. G., Bamford D., Wiele D. *Managing quality – an essential guide and resource gateway, 6th edition*, Chichester, West Sussex, United Kingdom, John Wiley&Sons Inc, 2016.
13. Juran J. M., *Juran's Quality Handbook*, 5th ed., McGraw-Hill, New York, 1999
14. Saravanan R., Rao K. *The impact of total quality service age on quality and operational performance: an empirical study*. Bradford: Emerald, Vol. 19, pag 197-205, 2007
15. Lars Nilsson, Michael D. Johnson, Anders Gustafsson. *The impact of quality practices on customer satisfaction and business results: product versus service organizations*, 2001
16. Islam M., Karim A., *Manufacturing practices and performance. Comparison among small-medium and large industries*. International Journal of Quality & Reliability Management, vol.28 no. 1, pag. 43-61, 2011

17. Becker, J.E. *Implementing 5S to promote safety and housekeeping*, Professional Safety, Vol. 64, No. 8, pag 29-31, 2001
18. Dale H. Besterfield, Carol Besterfield, Glen Besterfield, Mary Besterfield, Hemant Urdhwareshe, Rashmi Urdhwareshe. *Total Quality Management*. 3rd edition, 2012, ISBN 9788131764961.
19. Raport de Evaluare a activității parcului pentru tehnologia informației „Moldova IT Park” în anul 2020, Elaborat: Comisia de evaluare, instituită în baza Ordinului MEI nr. 195/2018, Chișinău 2021

Surse Internet:

20. Spotlights on for Quality Guru, Dr. Joseph M. Juran, 2017.
<https://www.digileaf.com/blog/general-quality/spotlights-quality-guru-dr-joseph-m-juran/>
(accesat 12.01.2022)
21. Principalii precursori ai managementului calității. 2019.
<https://administrare.info/domenii/management/12056-principalii-precursori-ai-managementului-calit%C4%83%C5%A3ii> (accesat 12.01.2022)
22. Seria de standarde ISO 9000 pentru managementul calitatii,
<https://www.scrigroup.com/management/Seria-de-standarde-ISO-pentru-72394.php> (accesat 14.01.2022)
23. International Organization for Standardization, <https://www.iso.org/home.html>, (accesat 27.01.2022)
24. Countries with the highest number of valid ISO 9001 certificates worldwide in 2020,
<https://www.statista.com/statistics/1266494/iso-9001-certs-globally-by-country/>, (accesat 27.01.2022)
25. ISO 9001:2015 Requirements for a Quality Management System. <https://the9000store.com/iso-9001-2015-requirements/> (accesat 28.01.2022)
26. Studiu privind beneficiile și efectele implementării sistemelor de management al calității în instituții publice din state europene.
<https://www.mdlpa.ro/uploads/articole/attachments/61a87b75ef8ca072647906.pdf> (accesat 05.02.2022)
27. Banca de date statistice Moldova, <http://statbank.statistica.md/> (accesat 16.12.2121)
28. Site-ul oficial Stefanini <https://stefanini.com/> (accesat 16.11.2021)

29. Datele tuturor firmelor, <https://www.risco.ro/financiare/stefanini-romania-cui-16139707> (accesat 10.02.2022)
30. Site-ul oficial al Ziarului Bursa. Stefanini plănuiește să angajeze 100 de specialiști IT, până la finalul acestui an <https://www.bursa.ro/> (accesat 12.02.2022)
31. InfoBase <https://www.data2b.md/> (accesat 16.12.2021)
32. Site-ul intern al companiei <https://eshare.stefanini.com> (accesat 23.04.2022)