



**Universitatea Tehnică a Moldovei**

**DEZVOLTARE DE PRODUS PRIN SPORIREA  
CALITĂȚII PRODUSELOR ÎN CADRUL  
ÎNȚREPRINDERII DE CONFECȚII ARTIZANA SRL**

**Student:**

**Soloțchi Nina**

**Conducător:**

**Bulgaru Valentina**

**conf. univ., dr.**

**Chișinău 2024**

**MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA**  
**Universitatea Tehnică a Moldovei**  
**Facultatea de Design**  
**Departamentul Design și Tehnologii în Textile**

**Admis la susținere**  
**Șef departament**  
**Marcela Irovan, conf.univ., dr.**

„\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2024

**Dezvoltare de produs prin sporirea calității produselor în  
cadrul întreprinderii de confecții Artizana SRL**

**Teză de master**

**Student:**

**Soloțchi Nina**

**Conducător:**

**Bulgaru Valentina**  
**conf.univ., dr.**

**Chișinău 2024**

## ADNOTARE

**Autor:** SOLOȚCHI Nina **Tema:** Dezvoltare de produs prin sporirea calității produselor în cadrul întreprinderii „Artizana” SRL. Teza este scrisă în limba română, expusă pe 124 pagini și constă din introducere, 3 capitole, concluzii, rezumate în limba română și engleză, bibliografia cu 26 referințe și Anexe. Materialul ilustrativ include 14 tabele și 37 figuri.

**Cuvinte-cheie:** produs, dezvoltare de produs, calitate, sistem de management al calității, îmbrăcăminte, satisfacția clienților.

**Scopul cercetării:** Elaborarea recomandărilor în vederea îmbunătățirii calității produselor întreprinderii ”Artizana” SRL în baza analizei și evaluării particularităților privind managementul calității în cadrul acestei companii la etapa actuală.

**Obiectivele cercetării:** Elucidarea aspectelor teoretice și a stadiului actual în domeniul dezvoltării de produs și a aspectelor legate de caracterul complex al noțiunii de calitate a produsului. Analiza diagnostic, la etapa actuală, a aspectelor legate de calitate a produselor în cadrul întreprinderii ”Artizana” SRL. Identificarea opiniei beneficiarilor de vestimentație exterioară referitor la calitatea și cerințele impuse către produsele de îmbrăcăminte exterioară pentru sezonul toamnă-primăvară fabricate de întreprinderile autohtone. Elaborarea recomandărilor de dezvoltare a produselor prin îmbunătățirea calității acestora percepută de beneficiar.

**Metode de cercetare aplicate:** La elaborarea tezei de master au fost utilizate metode clasice de cercetare: observarea empirică, analiza cantitativă și calitativă, analiza diagnostic a situației în compania cercetată, comparația, sinteza, inducția și deducția, sondajul statistic, realizat prin metoda CAWI (tehnica de intervievare prin internet) prin intermediul aplicației web gratuite Google Forms destinate colectării datelor. Chestionarul elaborat a fost expediat prin poșta electronică diferitor categorii de utilizatori, circa 500 de persoane de diferită vârstă și gen.

**Rezultatele obținute:** În baza analizei sortimentului de produse a întreprinderii Artizana SRL și a activității acesteia în domeniul managementului calității s-a constatat că compania are un sortiment variat de produse vestimentare exterioare pentru femei și bărbați, originale ca design și de o calitate înaltă. Analiza SWOT realizată și rezultatele sondajului de opinie al beneficiarilor au permis identificarea unor oportunități de dezvoltare a produselor prin accent pus pe abordarea calității din perspectiva utilizatorului și din perspectiva valorii. Astfel au fost elaborate recomandări referitor la mecanismul eficient de feedback al clienților; diversificarea gamei de produse, inclusiv includerea mărimilor mari 2XL, 3XL; orientarea către produse ecologice și sustenabile, inclusiv produse cu două fețe; implementarea unui program de reciclare și colectare a produselor uzate de la clienții companiei și promovarea Inițiativei Europene EPR.

## ANNOTATION

**Author's name and surname:** SOLOTCHI Nina. **Title of the thesis** Product development by increasing the quality of products within the enterprise "Artizana" SRL. This work is written in Romanian, displayed on 124 pages and consists of introduction, 3 chapters, conclusions, summaries in Romanian and English, bibliography with 26 references and annexes. The illustrative material includes 14 tables and 37 figures.

**Keywords:** product, product development, quality, quality management system, clothing, customer satisfaction.

**The purpose of the research:** Elaboration of recommendations in order to improve the quality of the products of the company "Artizana" SRL based on the analysis and evaluation of the particularities regarding the quality management within this company at the current stage.

**Research objectives:** Elucidation of the theoretical aspects and the current stage in the field of product development and aspects related to the complex nature of the notion of product quality. Diagnostic analysis, at the current stage, of aspects related to the quality of the products within the enterprise "Artizana" SRL. Identifying the opinion of outerwear beneficiaries regarding the quality and requirements imposed on outerwear products for the autumn-spring season manufactured by local enterprises. Elaboration of product development recommendations by improving their quality perceived by the beneficiary.

**Applied research methods:** Classical research methods were used in the elaboration of the Master's thesis: empirical observation, quantitative and qualitative analysis, diagnostic analysis of the situation in the researched company, comparison, synthesis, induction and deduction, statistical survey, carried out using the CAWI method (Internet interviewing technique ) through the free Google Forms web application for data collection. The elaborated questionnaire was sent by e-mail to different categories of users, about 500 people of different ages and genders.

**The results obtained:** Based on the analysis of the product assortment of the company Artizana SRL and a its activity in the field of quality management, it was found that the company has a varied assortment of outerwear for women and men, original in design and of high quality. The SWOT analysis carried out and the results of the opinion survey of the beneficiaries allowed the identification of some product development opportunities through an emphasis on approaching quality from the user's perspective and from a value perspective. Thus, recommendations were developed regarding the effective feedback mechanism of customers; diversification of the product range, including the inclusion of large sizes 2XL, 3XL; orientation towards ecological and sustainable products, including double-sided products; implementing a recycling program and collection of used products from the company's customers and promotion of the European EPR.

## CUPRINS

<b>INTRODUCERE</b>	9
<b>1. STADIUL ACTUAL AL CERCETĂRILOR ÎN DOMENIUL DEZVOLTĂRII DE PRODUS ȘI A CALITĂȚII</b>	11
1.1 Conceptul de dezvoltare de produs	11
1.2 Caracteristicile dezvoltării unui produs de succes	12
1.3 Proiectarea și dezvoltarea produselor	13
1.4 Definierea calității și caracterul complex al acesteia	15
1.5 Caracteristicile produselor și serviciilor	23
1.6 Factorii care determină și influențează calitatea	25
1.7 Asigurarea calității	28
1.8 Metode de îmbunătățire a calității	29
<b>CONCLUZII LA CAPITOLUL I</b>	30
<b>2. ANALIZA SITUAȚIEI ACTUALE A ÎNTREPRINDERII SRL ARTIZANA ȘI MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN CADRUL ACESTEIA</b>	33
2.1 Prezentarea generală a întreprinderii de confecții SRL Artizana	33
2.2 Structura organizatorică și managementul întreprinderii	35
2.3 Analiza situației financiare a întreprinderii SRL Artizana	40
2.4 Analiza sortimentului de produse al întreprinderii de confecții SRL Artizana și a calității acestora	43
2.5 Managementul calității în cadrul SRL Artizana	53
2.6 Procesul de dezvoltare a unui produs nou în cadrul întreprinderii SRL Artizana	73
2.7 Locul noului produs în planificarea strategică de marketing a întreprinderii	82
2.8 Analiza SWOT a întreprinderii de confecții SRL Artizana	89
<b>CONCLUZII LA CAPITOLUL II</b>	91
<b>3. CONTRIBUȚII PRIVIND DEZVOLTAREA DE PRODUS PRIN SPORIREA CALITĂȚII PRODUSELOR</b>	92
3.1 Rezultatele Sondajului privind evaluarea satisfacției clientului pentru produsele vestimentare exterioare autohtone	92
3.2 Recomandări privind dezvoltarea produselor prin sporirea calității produselor	116
<b>CONCLUZII LA CAPITOLUL III</b>	120
<b>CONCLUZII GENERALE ȘI RECOMANDĂRI</b>	122
<b>REFERINȚE BIBLIOGRAFICE</b>	124
<b>ANEXE</b>	126

## INTRODUCERE

**Actualitatea și importanța problemei abordate.** Dezvoltarea produselor vestimentare exterioare prin sporirea calității este o temă de o importanță deosebită în industria modei și a textilelor. Într-o lume în care competitivitatea și cerințele consumatorilor sunt în continuă creștere, calitatea produselor devine un factor crucial în succesul unei afaceri. În plus, aceste produse sunt într-o continuă evoluție, deoarece trebuie să se adapteze la schimbările climatice, la noile tehnologii, la preferințele și nevoile clienților, la tendințele modei, etc. Prin urmare, dezvoltarea produselor vestimentare exterioare este o problemă actuală, care necesită o atenție constantă și o inovație permanentă.

Importanța problemei se referă la faptul că dezvoltarea produselor vestimentare exterioare prin sporirea calității are multiple beneficii, atât pentru producători, cât și pentru consumatori. Pentru producători, sporirea calității înseamnă o creștere a competitivității, a reputației, a loialității clienților, a profitabilității, etc. Pentru consumatori, sporirea calității înseamnă o îmbunătățire a confortului, a siguranței, a funcționalității, a durabilității, a esteticii, etc. Prin urmare, dezvoltarea produselor vestimentare exterioare prin sporirea calității este o problemă importantă, care contribuie la satisfacerea cererii și la crearea de valoare.

Obiectivul decisiv al respectivei teme supuse cercetării constă în efectuarea unei analize și documentarea amplă și detaliată a activității economico-financiare, manageriale și de producere a întreprinderii "Artizana" SRL procesarea și sinteza rezultatelor în așa mod formulând concluziile necesare precum și stabilirea unor recomandări în concordanță cu rezultatele chestionarului și sugestiile respondenților.

Structura prezentei lucrări conține detalierea conceptului de dezvoltare a unui nou produs în industria textilă. Prezentarea etapelor implicate în dezvoltarea unui nou produs, de la idee și concept până la producție și lansare pe piață.

**Scopul și obiectivele cercetării:** Elaborarea recomandărilor în vederea dezvoltării produselor întreprinderii Artizana SRL prin sporirea calității produsului în conformitate cu nevoile clienților. Acest scop a determinat următoarele obiective de cercetare:

- ✓ Aspecte teoretice al stadiului actual în domeniul dezvoltării de produs;
- ✓ Elucidarea aspectelor legate de caracterul complex al calității produsului
- ✓ Analiza produselor în cadrul întreprinderii Artizana SRL;
- ✓ Identificarea opiniei beneficiarilor referitor la calitatea și cerințele impuse către produsele de îmbrăcăminte exterioară;
- ✓ Elaborarea recomandărilor de dezvoltare a produselor prin îmbunătățirea calității acestora percepută de beneficiar.

În concordanță cu scopul și obiectivele stabilite, lucrarea a fost structurată în 3 capitole:

**Capitolul 1** ”Stadiul actual al cercetărilor în domeniul dezvoltării de produs și a calității” include o descriere teoretică ce vizează conceptul de dezvoltare de produs, caracteristicile produselor și serviciilor, definirea calității și caracterul complex al acesteia precum și factorii care determină și influențează calitatea.

**Capitolul 2** ”Analiza situației actuale a întreprinderii de confecții Artizana SRL și managementul calității în cadrul acesteia” include o analiză amplă a activității întreprinderii și a sortimentului de produse confecționate. Prezentarea etapelor implicate în dezvoltarea unui nou produs, de la concept și design până la producție și comercializare. Include și analiza SWOT a întreprinderii.

**Capitolul 3** ”Contribuții privind dezvoltarea de produs prin sporirea calității produselor” cuprinde rezultatele unui chestionar amplu cu privire la evaluarea satisfacției clienților și perceperea de către aceștia a vestimentației exterioare fabricate de companiile autohtone, inclusiv atitudinea față de abordarea eco în domeniu.

Lucrarea se finalizează cu Concluzii generale și recomandări care vor permite dezvoltarea produselor prin sporirea calității din perspectiva utilizatorului și din perspectiva valorii. Aceste recomandări vor contribui la îmbunătățirea experienței clienților și la consolidarea poziției pe piață a companiilor din industria textilă.

## REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

1. SETHI, R. (2000). *New Product Quality and Product Development Teams* [online]. Journal of Marketing, 1-14 [accesat 15.11.2023]. Disponibil <https://doi.org/10.1509/jmkg.64.2.1.17999>
2. GUTIU, T. *Evaluarea competitivității bunurilor autohtone pe piața externă*. In: *Tendințe contemporane ale dezvoltării științei: viziuni ale tinerilor cercetători: materialele conf. șt. a doctoranzilor*, ed. a VIII-a, 10 iunie 2019. Chișinău: Tipogr. Biotehdesign, 2019, vol. 1, pagina. 90-92. ISBN 978-9975-108-66-9;
3. Biblioteca britanică. *Definirea unui nou proces de dezvoltare a produsului*. 2019 [online]. [accesat 15.11.2023]. Disponibil: <https://asistava.wordpress.com/2019/03/08/definirea-proces-dezvoltare-produsului/>;
4. ILIES, L., CRISAN, E. *Managementul calității totale 2011*, editura Risoprint, Cluj-Napoca Dacia, 2003, pagina 51. ISBN: 973-35-1686-4;
5. PALERIU, E., POPESCU, M. *Managementul calității*. Brașov, Editura Infomarket, pag.13-26, 2002. ISBN 973-8204-22-4;
6. JURAN, J.M. (1988). *Quality Control Handbook*. McGraw-Hill, New York pagina 106;
7. CROSBY, Ph.B(1979). *Quality Is Free*. McGraw-Hill, New York;
8. SR ISO 8402:1995. *Managementul și asigurarea calității*. Vocabular;
9. SR EN ISO 9000:2015. *Sisteme de management al calității*. Principii fundamentale și vocabular;
10. Dicționar Metrolog. 2008, [online]. UTM, [accesat 17.11.2023]. Disponibil: <https://utm.md/metrolog/dictionar/C.html>;
11. RABOCA, H.M. *Managementul Calității*. Note de curs. 2012, pagina 2-4;
12. STANCIU, C. 2000. *Managementul calității - Analiza reflectării calității produselor în performanțele economico-financiare ale întreprinderii*. București, Editura ASE, pag. 3...7,
13. ConspecteCom. [online]. *Managementul calității totale - TQM* [accesat 17.11.2023]. Disponibil: <https://conspecte.com/managementul-calitatii/managementul-calitatii-totale-tqm.html>;
14. ȘTEFĂNESCU, P. [online]. *Conceptul TQM Si Principiile Sale de Baza*. [accesat 17.11.2023]. Disponibil: <https://ro.scribd.com/doc/55871702/Conceptul-TQM-Si-Principiile-Sale-de-Baza>;
15. KELADA, J., *La Gestion Integrale de la Qualite*, Ed. Quafec, Quebec, 1986;
16. ILIES, L., CRISAN, E. *Managementul calității totale 2011*, editura Risoprint, Cluj-Napoca Dacia, 2003, pagina 54-55, ISBN: 973-35-1686-4;



17. *Factorii care determină și influențează calitatea produselor*. [accesat 17.11.2023].  
Disponibil: <https://gradio.net/documentatii/industria-alimentara/factori-care-determina-si-influenteaza-calitatea-produselor-184984>;
18. MAFTEI, V. (2021). [online]. *Factorii care determină și influențează calitatea* [accesat 20.11.2023].Disponibil:  
<https://www.slideshare.net/ValentinMaftei/129949443factoriicaredeterminasiinfluenteaza-calitateaproduselorsiserviciilor>;
19. BOGHIȚĂ, E., MACOVEI, Gh. [online]. *Strategia calității și obținerea unor niveluri de performanță ale firmei*. U.Ș.A.M.V. Iași. [accesat 20.11.2023]. Disponibil:  
[https://www.uaiasi.ro/revista\\_horti/files/Nr1\\_2005/58\\_E\\_BOGHITA.pdf](https://www.uaiasi.ro/revista_horti/files/Nr1_2005/58_E_BOGHITA.pdf);
20. ILIES, L., CRISAN, E. *Managementul calității totale 2011*, editura Risoprint, Cluj-Napoca Dacia, 2003, pagina 76-78, ISBN: 973-35-1686-4;
21. SM SR EN ISO 9001:2015 Managementul calității. Cerințe.
22. JANE, Ng. (2023) [online] *Ciclul PDCA explicat*. Ahaslides, [accesat 28.11.2023].  
Disponibil: <https://ahaslides.com/ro/blog/pdca-cycle/>
23. Pagina web a întreprinderii de confecții SRL Artizana, [accesat 07.10.2023]  
Disponibil:<https://artizanafashion.md/ro/>
24. Moda Artizana, Revista InSTYLE [accesat 12.10.2023]. Disponibil: <https://instyle.md/artizana-fashion/>
25. Data2B, Informație despre compania SRL. Artizana [accesat 12.10.2023]. Disponibil  
<https://www.data2b.md/ro/companies/1002600013012/srl-artizana>
26. Pagina web, LinkedIn *Directiva 2008/98/CE privind deșeurile*, [accesat 07.10.2023]  
Disponibil: <https://www.linkedin.com/pulse/de-ce-este-necesar%C4%83-o-schem%C4%83-r%C4%83spundere-extins%C4%83-epr-pentru-raul-pop>