



Universitatea Tehnică a Moldovei

Îmbunătățirea calității încălțăminteii prin managementul relațiilor cu părțile interesate

Masterand:

Angheluță Cristina

Conducător:

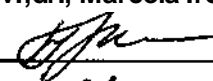
conf. univ., dr.,

Bulgaru Valentina

Chișinău - 2019

Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova
Universitatea Tehnică a Moldovei
Facultatea Textile și Poligrafie
Modelarea și Tehnologia Confecțiilor Textile și din Piele

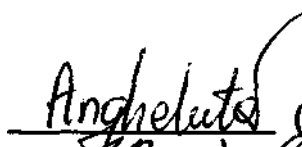
Aprobat către susținere
Șef departament MTCTP:
conf.univ.,dr., Marcela Irovan


"10" "01" 2019

Îmbunătățirea calității încălțăminteii prin managementul relațiilor cu părțile interesate

Teza de master

Masterand:
Conducator:




Angheluta C.)

—(Bulgaru V.)

REZUMAT

Contextul actual de dezvoltare al produselor impune obiective foarte precise: termene de lansare scurte, costuri de dezvoltare și producție reduse și asigurarea unui nivel înalt al calității, siguranței și securității produselor. Odată cu trecerea timpului, consumatorii devin tot mai exigenți privind proprietățile și însușirile produselor de încălțăminte, varietatea de sortimente și caracterul personalizat al acestora. Ca rezultat la această tendință materialele și componentele: calapoadele, sistemul branț - glenc - întăritură de branț, tălpile etc., realizate de furnizori, sunt adaptate la diverse cerințe ale beneficiarilor, permițând o producție de masă personalizată. Problema generală care justifică abordarea temei de master se referă la calitatea produselor de încălțăminte și îmbunătățirea acesteia în strânsă colaborare cu părțile interesate ale producătorului: clienții și furnizorii. Obiectivul principal al tezei de master îl constituie analiza și rezolvarea unor probleme actuale legate de calitatea încălțăminteii în vederea îmbunătățirii acesteia, având la bază studiul de caz al întreprinderii de încălțăminte Hîncu.com S.R.L. Obiectivele secundare care derivă din acest obiectiv principal sunt: analiza abordărilor actuale privind calitatea proceselor și produselor; stabilirea și analiza factorilor de influență asupra calității; identificarea nivelului de calitate al încălțăminteii fabricate în cadrul Hîncu.com S.R.L. și a cauzelor noncalității; analiza rolului clientului în obținerea produselor de calitate și îmbunătățirea relației cu clientul prin asigurarea unui feedback permanent; îmbunătățirea managementului relațiilor cu furnizorii pentru sporirea calității produselor. Metodologia de cercetare propusă se bazează pe folosirea instrumentelor și metodelor specifice managementului calității: sondaj de opinie ale clienților, diagrama Pareto, metoda QFD, elaborarea procedurilor pentru procesele de bază care tratează relația cu clienții și furnizorii. Teza de master este structurată în 3 capitole: 1. Aspecte teoretice privind abordarea calității, care prezintă noțiunea de calitate din diverse aspecte și complexitatea acesteia. La fel se prezintă noțiunea de sistem de management al calității și principiile de bază ale managementului calității tratate conform standardelor seriei ISO 9000:2015. Sunt studiate și analizate aspectele legate de relația furnizor – producător - client. 2. Abordarea calității în cadrul întreprinderii Hîncu.com S.R.L.,. În acest capitol este prezentată situația la momentul actual privind sortimentul de produse, organizarea producției și asigurarea calității. Mai detaliat s-a analizat calitatea produselor, cauzele noncalității și relațiile companiei cu clienții și furnizorii, constatându-se un nivel de noncalitate internă de circa 23,7% din care 16,8% constau de defecte refăcute iar 6,9 % defecte care au condus la rebut. Cauzele principale fiind nivelul scăzut de calitate a pieilor pentru fețe de încălțăminte și lipsa unei abordări sistemice privind managementul calității. 3. Îmbunătățirea calității în cadrul întreprinderii Hîncu.com S.R.L. În

acest capitol sunt prezentate și analizate rezultatele a două sondaje de opinie a beneficiarilor de încălțăminte, care au permis înțelegerea nevoilor și așteptărilor clienților pentru considerarea acestora la conceperea și proiectarea noilor modele îmbunătățite, prin aplicarea metodei QFD. La fel au fost propuse o serie de recomandări care vizează îmbunătățirea relațiilor companiei cu furnizorii. Concluziile menționează că cercetarea s-a finalizat prin recomandarea spre implementare a două proceduri elaborate: pentru Relația cu clienții: identificarea cerințelor și al nivelului de satisfacție și procedurii pentru procesul de Aprovizionare, precum și a metodologiei de elaborare a noilor modele prin aplicarea metodei QFD, care pune în evidență considerarea nevoilor clienților. Bibliografia citată cuprinde 50 titluri/surse.

SUMMARY

The current product development context requires very precise objectives: short delivery times, low development and production costs, and a high level of product quality, safety and security. As time passes, consumers become increasingly demanding on the properties and attributes of footwear products, their variety of variety and personality. As a result of this trend the materials and components: the insoles, the insole-glenc-insole reinforcement, the soles, etc., made by the suppliers, are adapted to the various requirements of the beneficiaries, allowing a customized table production. The general issue justifying the master's theme relates to the quality of footwear products and its improvement in close collaboration with the producer's stakeholders: customers and suppliers. The main objective of the master thesis is to analyze and solve current problems related to the quality of the footwear in order to improve it, based on the case study of the Hîncu.com L.T.D. footwear company. The secondary objectives deriving from this main objective are: analyzing current approaches to process and product quality; establishing and analyzing the factors of influence on quality; identifying the quality level of the footwear manufactured within the Hîncu.com L.T.D. and the causes of non-quality; analyzing the client's role in obtaining quality products and improving the relationship with the client by ensuring a permanent feedback; Improving relationship management with suppliers to enhance product quality. The proposed research methodology is based on the use of specific quality management tools and methods: customer survey, Pareto diagram, QFD method, basic procedures for relationship management with customers and suppliers. The master thesis is structured in 3 chapters: Theoretical aspects regarding the quality approach, which presents the notion of quality in various aspects and its complexity. The same is the notion of quality management system and the basic principles of quality management treated according to ISO 9000: 2015 series. The aspects related to the supplier-producer-client relationship are studied and analyzed. Quality approach at Hîncu.com L.T.D. This chapter presents the current situation regarding the product range, production organization and quality assurance. In more detail, the quality of products, the causes of non-quality and the company's relations with customers and suppliers were analyzed, with an internal non-quality level of about 23.7%, of which 16.8% are recovered defects and 6.9% defects that led to scrap. The main causes being the low quality of leather for shoes and the lack of a systemic approach to quality management. Improving Quality at Hîncu.com L.T.D. This chapter presents and analyzes the results of two footwear survey surveys that have allowed customers to understand their needs and expectations to consider designing new improved models by applying the QFD method. A series of recommendations were also proposed to improve the company's relationships with suppliers. The conclusions

indicate that the research was finalized by recommending to implement two procedures developed: for Customer Relations: Identifying the requirements and level of satisfaction and procedure for the Supply Process as well as the methodology for developing the new models by applying the QFD method, emphasizing customer needs. The cited bibliography includes 50 titles / sources.

CUPRINS

INTRODUCERE

1. ASPECTE TEORETICE PRIVIND ABORDAREA CALITĂȚII

- 1.1. Noțiunea de calitate și sistem de management al calității
- 1.2. Abordări contemporane ale managementului calității, conform ISO 9000:2015
- 1.3. Factorii ce influențează calitatea
- 1.4. Părțile interesate și rolul lor
 - 1.4.1 Beneficiarii și rolul lor
 - 1.4.2 Furnizorii și rolul lor
 - 1.4.3 Alte părți interesate

2. ABORDAREA CALITĂȚII ÎN CADRUL ÎNTREPRINDERII HÎNCU.COM S.R.L

2.1. Prezentarea întreprinderii Hîncu.com S.R.L.

- 2.1.1. Scurt istoric al întreprinderii
- 2.1.2. Structura organizatorică
- 2.1.3. Activitatea de producere
- 2.1.4. Sortimentul de produse
- 2.2. Asigurarea calității în cadrul întreprinderii

2.3. Relațiile cu beneficiarii

2.4. Relațiile cu furnizorii

3. ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII ÎN CADRUL ÎNTREPRINDERII HÎNCU.COM

3.1. Îmbunătățirea calității prin prisma dezvoltării relațiilor cu beneficiarii

- 3.1.1. Identificarea și analiza opiniilor consumatorilor de încălțăminte
- 3.1.2. Identificarea și analiza nivelului de satisfacție al beneficiarilor de încălțăminte marca Hîncu
- 3.1.3. Elaborarea procedurii de sistem Relația cu clienții: identificarea cerințelor clienților și evaluarea nivelului de satisfacție al acestora
- 3.1.4. Aplicarea metodei QFD pentru planificarea modelelor noi de încălțăminte cu proprietăți solicitate de client

3.2. Îmbunătățirea calității prin prisma dezvoltării relațiilor cu furnizorii

- 3.2.1. Obținerea unor servicii de calitate din partea furnizorilor
- 3.2.2. Utilizarea tehnologiei pentru a crește eficiența
- 3.2.3. Acorduri la nivel de servicii
- 3.2.4. Reevaluarea performanțelor furnizorilor
- 3.2.5. Elaborarea procedurii de sistem Aprovizionare

CONCLUZII

BIBLIOGRAFIE

ANEXE

INTRODUCERE

Contextul actual de dezvoltare al produselor impune obiective foarte precise: termene de lansare scurte, costuri de dezvoltare și producție reduse și asigurarea unui nivel înalt al calității, siguranței și securității produselor. Odată cu trecerea timpului, consumatorii devin tot mai exigenți privind proprietățile și însușirile produselor de încălțăminte, varietatea de sortimente și caracterul personalizat al acestora. Ca rezultat la această tendință materialele și componentele: calapoadele, sistemul branț-glenc-întăritură de branț, tălpile etc., realizate de furnizori, sunt adaptate la diverse cerințe ale beneficiarilor, permițând o producție de masă personalizată.

Dezvoltarea industriei ușoară este declarată ca direcție strategică a economiei naționale, fiind amplasată pe întreg teritoriul țării aceasta asigură circa 11,77 % în valoarea producției industriale fabricate [9,37].

Industria de încălțăminte din R Moldova este prezentată de circa 55 întreprinderi, din care majoritatea sunt mici și mijlocii. Acestea se confruntă cu o concurență puternică cu importatorii de încălțăminte, ceea ce impune exigențe calității și prețului produselor autohtone. Specialiștii din domeniu identifică și aplică strategii de dezvoltare bazate pe modele de afaceri, lansarea și promovarea brand-urilor proprii, diversificarea sortimentului, sporirea calității produselor [41, 48].

Problema generală care justifică abordarea temei de master se referă la calitatea produselor de încălțăminte și îmbunătățirea acesteia în strânsă colaborare cu părțile interesate ale producătorului: clienții și furnizorii.

Obiectivul principal al tezei de master îl constituie analiza și rezolvarea unor probleme actuale legate de calitatea încălțăminteii în vederea îmbunătățirii acesteia, având la baza studiul de caz al întreprinderii de încălțăminte Hîncu com SRL.

Obiectivele secundare care derivă din acest obiectiv principal sunt:

- analiza abordărilor actuale privind calitatea proceselor și produselor;
- stabilirea și analiza factorilor de influență asupra calității;
- identificarea nivelului de calitate al încălțăminteii fabricate în cadrul SRL Hîncu com și a cauzelor noncalității;
- analiza rolului clientului în obținerea produselor de calitate și îmbunătățirea relației cu clientul prin asigurarea unui feed- back permanent;
- îmbunătățirea managementului relațiilor cu furnizorii pentru sporirea calității produselor.

Metodologia de cercetare propusă se bazează pe folosirea instrumentelor și metodelor specifice managementului calității: sondaj de opinie ale clienților, diagrama Pareto, metoda

QFD, elaborarea procedurilor pentru procesele de bază care tratează relația cu clienții și furnizorii.

Noutatea și originalitatea științifică constă în: concretizarea noțiunilor conceptelor de calitate, sistem de management al calității; identificarea și justificarea etapelor procesului îmbunătățire a calității în industria de încălțăminte, bazat pe aplicarea instrumentelor și metodelor specifice managementului calității.

BIBLIOGRAFIE

1. PARASCHIVESCU, A. O. *Managementul Calității. Ediția II-a revizuită și adăugită.* Ed. Tehnopress, Iași, 2008, pag.26.
2. IONESCU, C. *Asigurarea și controlul calității încălțăminte.* Ed. „Gh.Asachi” Iași 2001.
3. www.ro.wikipedia.org/wiki/Calitate (accesat la 11.12.2018)
4. JURAN, J.M. *Quality Control Handbook.* McGraw - Hill, New York, 1988.
5. CROSBY, Ph.B. *Quality Is Free.* McGraw-Hill, New York, 1979.
6. SR EN ISO 9000:2015. *Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.*
7. SR ISO 8402:1995. *Managementul și asigurarea calității. Vocabular.*
8. American Society for Quality. *Glossary - Entry : Quality*
9. GHEORGHITĂ, M. *Locul industriei ușoară a Moldovei în competiția globală.....*
10. Encyclopedia Britannica (2009). *Encyclopædia Britannica Online, "Quality"*
11. www.standard.md/public/files/2016/doc/Standardele_pentru_Sistemul_de_management.pdf (accesat la 16.11.2018)
12. www.asro.ro/?p=3300 (accesat la 18.12.2018)
13. www.biblioteca.regielive.ro/cursuri/factorii-care-determina-si-influenteaza-calitatea-produselor-si-serviciilor-150194.html (accesat la 16.12.2018)
14. www.felder-gruppe.ro/calitate/cum-sa-intelegi-nevoile-si-asteptarile-partilor-interesate-ale-unei-organizatii/ (accesat la 29.11.2018)
15. www.industriamobilei.ro/7-principii-care-asigura-succesul-unei-organizatii/ (accesat la 22.10.2018)
16. FLOREA, A. *Controlul calității produselor* Editura „Gh.Asachi”, Iași, 2001.
17. SR EN ISO 9001:2015, *Sisteme de management al calității. Cerințe.*
18. <http://www.scritub.com/medicina/alimentatie-nutritie/CONTROLUL-SI-ASIGURAREA-CALITATEI-25639.php> (accesat la 11.12.2019)
19. JURAN, J.M. – *Planificarea calității*, traducere de R.Aron și I.Aron, Ed. Teora, București, 2000.
20. https://osn.oshkoshcorp.com/docs/quality/Global_Supplier_Quality_Manual%20-Fifth_Edition_RO.pdf (accesat la 11.12.2018)
21. <http://www.pirelli.com/asset/index.php?idelement=44192> (accesat la 11.12.2018)

22. https://ro.sodexo.com/files/live/sites/sdxcom-ro/files/Codul%20de%20conduita%20a%20furnizorului%20Sodexo_Ghidul%20furnizorului%202017.pdf (accesat la 11.12.2018)
23. www.hincu.com (accesat la 11.10.2018)
24. Joseph M. Juran, A. Blanton Godfrey, JURAN'S QUALITY HANDBOOK, Ed. V, McGraw-Hill, 1999.
25. <http://diez.md/2016/09/15/video-stela-timbalist-managerul-fabricii-de-incaltaminte-hincu-tendinta-se-schimba-de-la-tocuri-la-confort/> (accesat la 12.12.2018)
26. MALCOCI, M. *Proiectarea întreprinderilor de încălțăminte și marochinărie*. Partea 2. Îndrumar pentru lucrări de laborator. Chișinău: Ed. UTM, 2004.
27. MALCOCI, M., BULGARU, V. *Organizarea procesului de fabricație*. Indicații metodice privind elaborarea proiectului de diplomă. Chișinău: Ed. UTM, 2003.
28. MALCOCI, M. *Proiectarea întreprinderilor de încălțăminte și marochinărie*. Partea 1. Îndrumar pentru lucrări de laborator. Chișinău: Ed. UTM, 2003.
29. <http://www.comelz.com/en/> (accesat la 07.06.2017)
30. http://www.insolventa.ro/index.php?option=com_mtree&task=att_download&link_id=1145&cf_id=42 (accesat la 07.06.2017)
31. DRAGOMIR, A., *Materii prime pentru incaltaminte*, Ed. PERFORMANTICA, Iași, 2009;
32. https://www.facebook.com/incaltamintehincu/?epa=SEARCH_BOX (accesat la 14.12.2018)
33. BĂRBULESCU, C. *Managementul producției industriale*. Vol. 1. București: Ed. Sylvi, 2000.
34. www.felder-gruppe.ro/calitate/modalitati-de-a-crea-si-a-imbunatati-relatia-cu-clientii/ (accesat la 08.01.1995)
35. www.infoentrepreneurs.org (accesat la 09.01.2019)
36. MICLAUS, I. M., *Managementul calității*, (p.25), 2006.
37. Biroul Național de Statistică. Banca de date statistice <http://www.statistica.md/pageview.php?l=ro&id=2193&idc=263>
38. RUSU, C. ș.a. *Organizarea și conducerea întreprinderilor din industria ușoară*. București: Ed. Didactică și pedagogic, 1980.
39. *Dicționarul explicativ al limbii române*. București: Univers Enciclopedic, 1998.
40. www.certificare.md (accesat la 12.12.2018)

41. https://www.slideshare.net/DCFTAProject_2014/rezumatele-sectoarelor-comerciale-edia-2015 accesat (accesat 12.12.2018)
42. www.standard.md (accesat la 12.12.2018)
43. <https://vitalieburlacu.md/magazine/> (accesat la 12.12.2018)
44. PĂUNESCU, C., Model de evaluare a satisfacției clienților pentru întreprinderile mici și mijlocii, Revista Economic Interferences, Nr.20, iunie 2006, p.112-118;
45. http://www.amfiteatru-economic.ase.ro/arhiva/pdf/no20/articol_fulltext_pag112.pdf
46. https://sjse-ct.spiruharet.ro/images/secretariat/secsjse-ct/biblioteca_virtuala_management/sinteze_si_intrebari_orientative/2018_2019/an_2/10_managementul_calitatii/man_man_calitatii_mitran_paula.pdf
(accesat la 18.12.2018)
47. IONESCU, C. *Asigurarea și controlul calității încălțămintei pe fluxul de fabricație* Ed. „Gh.Asachi”, Iași, 2002.
48. **GHELBET Angela , Elaborarea direcțiilor strategice de dezvoltare a industriei de încălțămintă din Republica Moldova”, Teza de doctor, Chișinău, UTM, 2018**
<http://www.cnaa.md/thesis/52415/> (accesat la 12.12.2018)
49. CIOBANU, V. Cum îmbunătățim calitatea Ghid practic. – București: Editura economică, 2009.
50. OLARU, M.– *Managementul calității*, Ed. Economică, București, 1999