



Universitatea Tehnică a Moldovei

**Perfecționarea managementului companiei de reparații
vehicule în compania “TechnoCar” SRL**

**Masterand: STÎNGACI Grigore
grupa MET-221**

**Conducător: NANTOI Vadim
lect. univ., dr.**

Chișinău, 2024

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII
Universitatea Tehnică a Moldovei
Facultatea Inginerie Mecanică, Industrială și Transporturi
Departamentul Transporturi
Programul de studii: Management și Exploatarea Transportului

Admis la susținere
Șef departament:
Ceban Victor, conf. univ., dr.

„_____” _____ **2024**

Perfecționarea managementului companiei de reparații vehicule în
compania “TechnoCar” SRL
Teză de master

Masterand: **Sîngaci Grigore,**
gr. MET-221

Conducător: **Nantoi Vadim**
lect. univ., dr.

Chișinău, 2024

ADNOTARE

La teza de master cu tema: **Perfecționarea managementului companiei de reparații vehicule în compania SRL “TechnoCar”**

Structura tezei: 3 capitole, 65 pagini

Domeniul de studiu îl constituie servis-urile cu care sunt pertenere TehnoCar, piața de desfacere în Moldova și online paginile oficiale ale companiilor de autovehicule.

Metoda de cercetare abordată în teză este observațională și a experimentului, la baza cărora a stat observația și nemijlocit participarea la procesul de prelucrare a informației despre încărcăturile transp.ortate. Activînd ca în calitate de manager la această companie am sesizat o serie de aspecte ce pot fi optimizate.

Obiectivul principal al tezei este perfecționarea managementului companiei de reparații vehicule în compania SRL “TechnoCar” prin optimizarea timpului de efectuare a lucrărilor necesare, livrării autovehiculului și satisfacerea clienților.

Cercetării este bazată pe indentificarea a următoarelor obiective:

- Reducerea timpului de service: Analiticile pot fi utilizate pentru a identifica modalități de a optimiza procesele de service, ceea ce poate duce la o reducere a timpului de service.
- Reducerea costurilor de materiale: Analiticile pot fi utilizate pentru a urmări utilizarea materialelor și pentru a identifica oportunități de reducere a costurilor.
- Creșterea satisfacției clienților: Analiticile pot fi utilizate pentru a colecta feedback de la clienți și pentru a identifica zonele în care compania poate îmbunătăți experiența clienților.

Valoarea teoretică a tezei obține o serie de beneficii, inclusiv:

- Creșterea profitului. Prin reducerea costurilor și creșterea veniturilor, companiile de reparații vehicule pot crește profitul.
- Creșterea cotei de piață. Prin oferirea unui serviciu mai bun, companiile de reparații vehicule pot atrage mai mulți clienți și pot crește cota de piață.
- Îmbunătățirea imaginii de marcă. Prin îmbunătățirea satisfacției clienților, companiile de reparații vehicule pot crea o imagine de marcă pozitivă.

Valoarea practică a tezei obține o serie de beneficii, inclusiv:

- Îmbunătățirea eficienței
- Îmbunătățirea calității
- Îmbunătățirea satisfacției clienților
- Reducerea costurilor
- Creșterea profitului
- Creșterea vânzărilor

SUMMARY

Master's thesis with the theme: **Improvement of vehicle repair company management in the company "TechnoCar" Ltd**

Thesis structure: 3 chapters, 65 pages

The field of study is the services that TechnoCar belongs to the market in Moldova and the online official pages of vehicle companies.

The research method used in the thesis is observational and experimental, based on observation and direct participation in the process of processing information about transported loads. Working as a manager in this company, I noticed a number of aspects that could be optimised.

The main objective of the thesis is to improve the management of the vehicle repair company in the "TechnoCar" Ltd. company by optimizing the time of carrying out the necessary work, vehicle delivery and customer satisfaction.

The research is based on the identification of the following objectives:

- Reduced service time: Analytics can be used to identify ways to optimise service processes, which can lead to a reduction in service time;
- Material cost reduction: Analytics can be used to track material usage and identify opportunities for cost reduction;
- Increase customer satisfaction: Analytics can be used to collect customer feedback and identify areas where the company can improve the customer experience.

The theoretical value of the thesis gains a number of benefits, including:

- Increased profit. By reducing costs and increasing revenue, vehicle repair companies can increase profits;
- Increased market share. By offering a better service, vehicle repair companies can attract more customers and increase market share;
- Improve brand image. By improving customer satisfaction, vehicle repair companies can create a positive brand image.

The practical value of the thesis gains a number of benefits, including:

- Improved efficiency
- Improved quality
- Improved customer satisfaction
- Reducing costs
- Increased profit
- Increase sales

Cuvintele Cheie: Management, perfecționare, soft, întreprindere, TechnoCar.

Introducerea

Transportul are o importanță deosebită pentru relațiile economice, politice și culturale dintre țările din întreaga lume, deoarece servește ca instrument de conectare a acestora. De asemenea, transportul rutier la nivel național este un sector important al economiei naționale. Importanța de producție a transportului este determinată de nevoia obiectivă de a transporta mărfuri de la locurile de producție la consumatori.

Sarcina principală a transportului rutier este de a satisface cerințele de transport ale oamenilor din punct de vedere al timpului și al calității. În organizarea transportului se ține cont de sistemul de producție a materiilor prime și de consumul acestora. Organizarea eficientă a procesului de transport depinde de capacitatea specialiștilor în transport, de creșterea numărului de întreprinderi specializate în producția de mărfuri de import și stații de manipulare a mărfurilor, precum și de volumul de muncă al stațiilor de transport mașinile au crescut și ele pe o perioadă foarte lungă de timp. Prin urmare, ritmul de creștere a productivității muncii în domeniul prestării de servicii prin transport trebuie să depășească viteza de rotație a mărfurilor.

Metodele de organizare a transportului rutier sunt elaborate pe baza cerințelor sistemului de producție și consum deservit de transport, precum și pe baza coordonării activităților tuturor participanților la procesul de transport. Dezvoltarea și implementarea diferitelor procese tehnologice pentru manipularea mărfurilor asigură o viteză crescută de distribuție a încărcăturii și o utilizare mai eficientă a resurselor de inginerie de transport. Aplicarea în practică a acestor metode și procese tehnologice este extrem de necesară, în timp util, pentru restabilirea economiei Republicii Moldova. Ca instrument de analiză și implementare a noilor tehnologii de creștere a productivității companiilor de transport auto, intră în joc planurile de afaceri, care evidențiază capacitățile companiilor și modul în care își folosesc resursele mai eficient pentru a obține o eficiență economică maximă posibilă.

În planul de afaceri se calculează indicatorii tehnico-operaționali, consumurile datorate activităților de producție ale companiei, indicatorii de performanță economică așteptați. În același timp, planul de afaceri indică pe scurt împărțirea funcțiilor și responsabilităților între angajații din companie. În plus, cu condiții meteorologice instabile și substanțe reactive pe șosea care provoacă coroziune mașinilor, tratamentul anticoroziv este necesar pentru a proteja și exploata vehiculul cât mai mult timp posibil. După accidente rutiere, mașinile trebuie reparate și apoi revopsite înainte de

a li se permite să susțină un test auto pentru a beneficia din nou de transportul personal la dispoziția lor.

CUPRINS

<u>INTRODUCERE</u>	2
<u>1. PARTEA ANALITICĂ</u>	3
<u>1.1. Reguli generale de funcționare a companiei de reparație autovehicule.</u>	3
<u>1.2. Dezvoltarea economică a transportului cu ajutorul întreprinderii de reparații autovehicule.</u> .	4
<u>1.3. Particularitățile întreprinderii de reparații autovehicule în RM,Germania,China,Japonia,SUA .</u>	5
<u>1.4. Analiza analiza nr de autovehicule importate de dealerii oficiali în RM</u>	6
<u>1.5 Previzuni industriei de reparație de autovehicule</u>	9
<u>1.6 Impactul economic pentru întreprinderile de reparații de autovehicule</u>	10
<u>1.7. Analiza companiilor de cooperare pentru întreprinderea de reparații de autovehicule</u>	10
<u>2. DOMENIUL ȘI ACTIVITĂȚILE CURENTE AL COMPANIEI SRL TechnoCar.</u>	15
<u>2.1. Analiza actuală a întreprinderii SRL TechnoCar .</u>	15
<u>2.2. Concurenții la prestarea serviciilor de reparație.</u>	16
<u>2.3. Destinația zonei de vopsire la “Technocar” SRL.</u>	17
<u>2.4. Analiza cheltuielilor</u>	18
<u>2.5. Analiza timpului de lucru și de odihnă.</u>	18
<u>2.6. Formarea prețurilor.</u>	18
<u>2.7. Procesul de evaluare a daunelor cauzate vehiculelor, procesul de achiziție a pieselor</u>	19
<u>2.8. Analiza actuala a cererii de reparație</u>	20
<u>2.9. Analiza managementului</u>	21
<u>3. ELABORAREA PROPUNERII DE PROIECT.</u>	44
<u>3.1. Analiza soft-ului UpKeep</u>	45
<u>3.2. Analiza soft-ului SelectSoft</u>	46
<u>3.3. Analiza softului Autodesk APM</u>	50
<u>CONCLUZII</u>	62
<u>BIBLIOGRAFIE</u>	65

BIBLIOGRAFIE

1. “Proiectul de de licență” // Grigore Stîngaci, UTM, FIMIT, Chișinău, 2022, 92 pagini
2. Managementul Intermitent // Vadim Nantoi, “Acomed Plus” Publishing House, Chisinau, 2010, 109 pag., ISBN 978-9975-9989-7-0
3. Формы восприятия управления // Vadim Nantoi, Vox философский журнал, 2015, 21 pag., ISSN 2077-6608, <https://vox-journal.org/html/issues/299/314>, DOI: 10.24411/2077-6608-2015-00026
4. Ловушки Размышляющего Управляющего versus Сила Незнания Управляемых // Vadim Nantoi, Publishing House: Generis publishing, Chisinau, 2021, 174 pag., ISBN 978-9975-154-88-8 (print book), ISBN-13 978-9975154888 (e-book)
5. Fast decision making in planning // Vadim Nantoi, Daria Nantoi. – 2021, „The XXXI-st SIAR International Congress of Automotive and Transport Engineering „Automotive and Integrated Transport Systems – AITS 2021””; AITS and TUM, ISSUE II, 2022, pag. 127 – 136, ISBN 978-9975-45-782-8
6. Requirements, process maps and times in logistics project management // Vadim Nantoi, Larisa Timish. – 2021, „The XXXI-st SIAR International Congress of Automotive and Transport Engineering „Automotive and Integrated Transport Systems – AITS 2021””; AITS and TUM, ISSUE II, 2022, pag. 137 – 143, ISBN 978-9975-45-782-8
7. The knowledge gradient as reasonable Decision-making tool in planning // Daria Nantoi, Vadim Nantoi, – Journal of Social Sciences, Vol. V, no. 4 (2022), pag. 83 – 99, ISSN 2587-3490 / E-ISSN 2587-3504, https://jss.utm.md/wp-content/uploads/sites/21/2023/01/10.52326-jss.utm_.2022.5-4.06.pdf
8. Organization manageability enhanced through topological modular forms // Vadim Nantoi, Daria Nantoi, – Journal of Social Sciences, Vol. 6 (2), (2023), pag. pp. 16-36, <https://press.utm.md/index.php/jss/issue/view/2023-6-2/2023-6-2-full-issue>
9. 8. Transport manager as thinking position in achieving organizational results// Vadim Nantoi, Daria Nantoi, – International conference "Tendencies and perspectives of the development of science and education in the conditions of globalization" (issue 88), 29 November 2022, pag. p. 362 – 368, <https://confscientific.webnode.com.ua>
10. Cercetări teoretice privind controlul cu ultrasunete fără contact a materialelor // Alexandru Buga, Olivian Padure, Andrei Gheorghita, Vadim Nantoi, Iurie Tezeci, – International

conference "Tendencies and perspectives of the development of science and education in the conditions of globalization" (issue 90), 31 January 2023, pag. p. 221 – 224, <https://confscientific.webnode.com.ua>

11. Prioritățile sociale în activitatea transportului rutier / Victor Ceban, Vadim Nantoi - Conferința științifică națională „Inovația: factor al dezvoltării social-economice”, Ediția a VII-a, Cahul, 16 decembrie 2022; Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul ;Cahul, 182 p.; pag. 134 – 141. <https://www.usch.md/wp-content/uploads/2023/05/Materialele-Conferintei-IFDSE-16.12.22.pdf>
12. ”Planificarea încărcăturii și crearea traseului rațional în transportul de mărfuri cu aplicarea sistemelor informaționale”, Vadim Nantoi, Note de curs, MOODLE, 72 pag., <http://moodle.utm.md/course/view.php?id=2047>
13. Baza tehnică materială a întreprinderilor auto: Terminale auto: Material didactic / Victor Ceban, Anatolie Corpocean, Igor Rotaru; Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Inginerie Mecanică, Industrială și Transporturi, Departamentul Transporturi. – Chișinău: Tehnica-UTM, 2023. – 129 p. ISBN 978-9975-45-948-8.
14. Management și antreprenariat: Business-planul proiectelor de organizare a întreprinderii de service auto: Material didactic / Victor Ceban, Anatolie Corpocean, Igor Rotaru; Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Inginerie Mecanică, Industrială și Transporturi, Departamentul Transporturi. – Chișinău: Tehnica-UTM, 2022. – 112 p. ISBN 978-9975-45-773-6.
15. Tehnologia reparării autovehiculelor: Îndrumar de laborator / V. Lungu, V. Ceban; redactor responsabil: V. Goian; Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Inginerie Mecanică, Industrială și Transporturi, Departamentul Transporturi. – Chișinău: Tehnica-UTM, 2020. – 52 p. ISBN 978-9975-45-656-2.
16. Calculul cheltuielilor întreprinderilor de transport rutier și de mărfuri: Îndrumar metodic / Margareta Vîrcolici; redactor responsabil: Victor Ceban; Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Inginerie Mecanică, Industrială și Transporturi, Departamentul Transporturi. – Chișinău: Tehnica-UTM, 2023. – 20 p. ISBN 978-9975-45-917-4.
17. Managementul întreprinderii : Note de curs / Aliona Dodu, Ina Gumeniuc ; [red. resp.: Damian Ușanlî] ; Univ. Teh. a Mold., Fac. Ingin. Mecanică, Industr. și Transporturi, Dep. Ingin. și Managem. Industr. – Ch.: Tehnica – UTM, 2014. – 172 p.: tab.
18. <https://userpilot.com/blog/softwareroi/#:~:text=A%20good%20ROI%20percentage%20varies,only%20the%20most%20optimistic%20ones> accesat pe data 12.09.2023

19. <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/project/project-plan-1?activetab=pivot:overviewtab> accesat pe data 12'.09.2023