



Universitatea Tehnică a Moldovei

**SPORIREA VÎNZĂRILOR COMPANIEI  
„GLAMIS” S.R.L. ÎN BAZA PERFEȚIONĂRII  
ACTIVITĂȚII DE CREDITARE**

**Student:**

**Lesnic Alina**

**Conducător:**

**Conf. univ. Dr., Țurcan Rina**

**Chișinău – 2020**

**Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova**  
**Universitatea Tehnică a Moldovei**  
**Programul de masterat „Administrarea afacerilor” 120cr**

**Admis la susținere**  
**Șef DEM:**  
**conf.univ.dr., Țurcan Rina**  
**” \_\_ ” \_\_\_\_\_ 2020**

**SPORIREA VÎNZĂRILOR COMPANIEI „GLAMIS”  
S.R.L. ÎN BAZA PERFECTIONĂRII ACTIVITĂȚII  
DE CREDITARE**

**Teză de master**

**Masterand:\_\_\_\_\_ (Lesnic Alina)**  
**Conducător:\_\_\_\_\_ (Țurcan Rina)**

**Chișinău – 2020**

## DECLARAȚIA STUDENTULUI

Subsemnata, Tesnic Alina, declar pe proprie răspundere că lucrarea de față este rezultatul muncii mele, pe baza propriilor cercetări și pe baza informațiilor obținute din surse care au fost citate și indicate, conform normelor etice, în note și în bibliografie. Declar că lucrarea nu a mai fost prezentată sub această formă la nici o instituție de învățământ superior în vederea obținerii unui grad sau titlu științific ori didactic.

Tesnic

**UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI  
FACULTATEA INGINERIE ECONOMICĂ ȘI BUSINESS  
DEPARTAMENT ECONOMIE ȘI MANAGEMENT**

**AVIZ**  
la teză de master

**Tema: Sporirea vânzărilor companiei „Glamis” S.R.L. în baza perfecționării activității de creditare.**

**Masteranda Lesnic Alina gr. AA-182M**

1. Actualitatea temei **În economia contemporană, activității de creditare îi revine un rol foarte important, datorită creditelor are loc o divizare a unei părți din produsul național intern brut, sunt mobilizate și repartizate disponibilitățile bănești existente în economie, apar noi mijloace de plată care au ca scop satisfacerea nevoilor de capital. În acest context, tema tezei de master este actuală.**
2. Caracteristica tezei de master **Teza reprezintă o cercetare profundă orientată spre argumentarea direcțiilor de creștere a vânzărilor companiei „Glamis” S.R.L. în baza perfecționării activității de creditare.**
3. Analiza prototipului  

---

---

---

---
4. Estimarea rezultatelor obținute **Rezultatele obținute și prezentate în prezenta lucrare estimează just starea financiară și direcțiile de eficientizare a activității întreprinderii.**
5. Corectitudinea materialului expus **Materialul este expus într-un limbaj economic, având o logică bine structurată.**  
**Teza de master se recomandă pentru susținere publică.**
6. Calitatea materialului grafic **este înaltă.**
7. Valoarea practică a tezei **Prezenta lucrare are o valoare practică și aplicativă înaltă, estimând obiectiv direcțiile de sporire a vânzărilor companiei „Glamis” S.R.L.**
8. Observații și recomandări **Nu sunt.**
9. Caracteristica masterandului și titlul conferit: **Masteranda Lesnic Alina pe parcursul întregului proces de elaborare a tezei de master, s-a manifestat ca o persoană responsabilă, competentă și capabilă, ceea ce s-a evidențiat și pe parcursul elaborării prezentei lucrări.**  
**Se recomandă de a conferi masterandei Lesnic Alina titlul de master în științe economice.**

**Conducătorul**

**tezei de master: dr. în economie, conf.univ.**

**20.05.2020 Turcan Rina**

(funcția, titlul științific), (semnătura, data), (numele, prenumele)

## REZUMAT

la teza de master cu tema:

### „Sporirea vânzărilor companiei „Glamis” S.R.L. în baza perfecționării activității de creditare”

realizată de studenta gr. AA-182 M, Lesnic Alina

**Structura tezei de master:** Teza de master este structurată în corespundere cu obiectul cercetării și conține: introducere, trei capitole, concluzii și recomandări, bibliografie din 57 de titluri, 68 pagini de text de bază, 25 figuri, 34 tabele și 6 anexe.

**Problematica studiului:** Constă în analiza activității de creditare desfășurate în cadrul companiei „Glamis” SRL, argumentarea și analiza posibilităților de perfecționare a acesteia în vederea sporirii vânzărilor totale ale companiei.

Reieșind din problematica tezei, se are în vedere atingerea următoarelor obiective:

1. Prezentarea și analiza importanței creditului în economia contemporană;
2. Prezentarea conceptelor de bază privind creditul și activitatea de creditare;
3. Analiza caracteristicilor și funcțiilor creditului;
4. Analiza companiilor de microfinanțare și rolului acestora în Republica Moldova
5. Analiza detaliată a activității de creditare, din cadrul „Glamis” SRL;
6. Argumentarea și analiza contextului concurențial al „Glamis” SRL;
7. Identificarea direcțiilor de perfecționare a activității de creditare din cadrul „Glamis” SRL;
8. Analiza efectelor, modificărilor propuse asupra vânzărilor companiei „Glamis” SRL.

**Metodologia cercetării.** În lucrarea dată au fost utilizate metode, procedee și tehnici de cercetare teoretice și anume studiul surselor bibliografice, analize, sinteze și clasificări; de interpretare a datelor în scopul efectuării analizei cantitativ – calitative și desigur că a urmat o analiză a activității practice pentru a putea determina și analiza aspectele activității de creditare și influența acesteia asupra rezultatelor companiei. Realizarea cercetării a presupus utilizarea metodelor și tehnicilor de culegere și prelucrare a datelor secundare și primare, respectiv metoda observării, documentării.

**Rezultatele cercetării:** În lucrare a fost efectuată o analiză a activității de creditare din cadrul companiei „Glamis” SRL, în baza informațiilor obținute au fost formulate și prezentate metode care ar putea influența pozitiv asupra veniturilor companiei, respectiv a situației financiare.

În această teză de master au fost prezentate și analizate principalele abordări privind creditul și activitatea de creditare precum și avantajele acesteia pentru companie. A fost efectuat

un studiu în vederea identificării modalităților de îmbunătățire a activității de creditare în scopul majorării volumului total de vânzări. S-au formulat recomandări ce ar putea influența asupra activității de sporire a vânzărilor în credit și evaluare a avantajelor oferite de către companiile de creditare.

## SOMMAIRE

à la thèse de master sur le sujet:

**"Augmenter les ventes de la société" Glamis "S.R.L. basé sur l'amélioration de l'activité de crédit »**

**faite par l'étudiant gr. AA-182 M, Lesnic Alina**

**Structure de la thèse de master:** La thèse de master est structurée en fonction de l'objet de la recherche et contient: introduction, trois chapitres, conclusions et recommandations, bibliographie avec 57 titres, 68 pages de texte de base, 25 figures, 34 tableaux et 6 annexes.

**L'enjeu de l'étude:** Il consiste en l'analyse de l'activité de crédit réalisée au sein de la société «Glamis» SRL, de l'argumentation et l'analyse des possibilités de l'améliorer afin d'augmenter le chiffre d'affaires total de la société.

Sur la base de la problématique de la thèse, il est envisagé d'atteindre les objectifs suivants: 1. Présentation et analyse de l'importance du crédit dans l'économie contemporaine;

2. Présentation des concepts de base concernant l'activité de crédit et de prêt;

3. Analyse des caractéristiques et fonctions du crédit;

4. Analyse des entreprises de microfinance et de leur rôle en République de Moldova;

5. Analyse détaillée de l'activité de prêt, au sein de "Glamis" SRL;

6. Argumentation et analyse du contexte concurrentiel de "Glamis" SRL;

7. Identifier les directions pour améliorer l'activité de prêt au sein de la société «Glamis» SRL;

8. Analyse des effets, modifications proposées sur les ventes de la société "Glamis" SRL.

**Méthodologie de recherche.** Dans cette thèse de maîtrise, des méthodes, procédures et techniques de recherche théorique ont été utilisées, à savoir l'étude des sources bibliographiques, l'analyse, la synthèse et la classification; d'interpréter les données afin d'effectuer l'analyse quantitative-qualitative et a bien sûr suivi une analyse de l'activité pratique afin de déterminer et d'analyser les aspects de l'activité de prêt et son influence sur les résultats de l'entreprise. La recherche a impliqué l'utilisation de méthodes et techniques de collecte et de traitement des données secondaires et primaires, respectivement la méthode d'observation, la documentation.

**Résultats de la recherche:** Dans le document a été réalisée une analyse de l'activité de prêt au sein de la société "Glamis" SRL, sur la base des informations obtenues ont été formulées et présenté des méthodes qui pourraient influencer positivement les revenus de l'entreprise, respectivement la situation financière.



Dans cette thèse de maîtrise ont été présentés et analysés les principales approches du crédit et du prêt et ses avantages pour l'entreprise. Une étude a été menée pour identifier les moyens d'améliorer les prêts afin d'augmenter le volume total des ventes. Des recommandations ont été formulées qui pourraient influencer l'activité d'augmentation des ventes à crédit et l'évaluation des avantages offerts par les sociétés de crédit. .

## CUPRINS:

<b>INTRODUCERE</b> .....	12
<b>1. ABORDĂRI TEORETICE PRIVIND CREDITUL ȘI ACTIVITATEA DE CREDITARE</b> .....	14
1.1. Rolul creditului în economia contemporană .....	14
1.2. Definierea și caracteristicile creditului .....	17
1.3. Elementele și funcțiile creditului.....	20
1.4. Clasificarea creditelor .....	24
<b>2. ANALIZA ACTIVITĂȚII „GLAMIS” SRL DIN PERSPECTIVA ACTIVITĂȚII DE CREDITARE</b> .....	33
2.1. Activitatea de creditare în Republica Moldova și rolul companiilor de microfinanțare .....	33
2.1.1. Analiza activității de creditare în Republica Moldova .....	33
2.1.2. Analiza companiilor de microfinanțare și rolului acestora în Republica Moldova .....	35
2.2. Prezentarea generală a companiei „Glamis” SRL.....	42
2.2.1. Diagnosticul comercial.....	43
2.2.2. Analiza situației financiare a companiei „Glamis” SRL .....	44
2.3. Analiza activității de creditare și rolul acesteia în cadrul companiei „Glamis” SRL.....	54
<b>3. PERFEȚIONAREA ACTIVITĂȚII DE CREDITARE A COMPANIEI „GLAMIS” SRL ÎN VEDEREA SPORIRII VÂNZĂRILOR</b> .....	62
3.1. Argumentarea contextului concurențial prin prisma impactului său asupra vânzărilor companiei „Glamis” SRL .....	62
3.2. Direcții de perfecționare a activității de creditare a „Glamis” SRL .....	65
3.3. Influența modificărilor implementate asupra activității de creditare și situației financiare a „Glamis” SRL .....	71
<b>CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI:</b> .....	78
<b>BIBLIOGRAFIE:</b> .....	80
<b>ANEXE</b> .....	83
ANEXA 1. Magazine Darwin în R.Moldova.....	84
ANEXA 2. Organigrama companiei „Glamis” SRL.....	85
ANEXA 3. Situațiile Financiare „Glamis” SRL, pentru perioada 2017-2018.....	86
ANEXA 4. Situațiile Financiare „Glamis” SRL, pentru perioada 2016 .....	99
ANEXA 5. Reguli privind verificarea buletinului de identitate.....	105
ANEXA 6. Act de confirmare a tranzacțiilor.....	111

## INTRODUCERE

**Actualitatea temei cercetate:** În economia contemporană, activitățile de creditare îi revine un rol foarte important, datorită creditelor are loc o divizare a unei părți din produsul național intern brut, sunt mobilizate și repartizate disponibilitățile bănești existente în economie, apar noi mijloace de plată care au ca scop satisfacerea nevoilor de capital. Creditul oferă posibilitatea de a analiza și efectua o legătură între posibilitățile de finanțare existente în societate cu nevoile de producție și de consum.

La etapa actuală creditul asigură o bună desfășurare a relațiilor de schimb, de parteneriat între agenții economici, reduce cheltuielile care pot apărea în urma circulației monetare, asigură cu necesarul de fonduri bănești atât agenții economici cât și populația țării.

Oferă companiilor posibilitatea de a efectua vânzări în rate, iar clientul în același timp poate beneficia de efectuarea cumpărăturilor cu o plată amânată, cu condiția achitării unei dobânzi.

**Gradul de studiere a temei în literatura de specialitate:** Activitatea de creditare în literatura de specialitate este analizată ca o etapă importantă în evoluția economiei contemporane. În mai multe lucrări științifice sunt abordate aspecte legate de originea, dezvoltarea și perspectiva creditelor, aceasta însă nu diminuează actualitatea temei cercetate. În lucrările sale autorii prezintă diverse metode, concepte, abordări, avantaje ale creditului în activitatea companiilor dar și riscurile ce pot fi întâmpinate în contextul în care activitatea de creditare nu este dirijată corect în cadrul unei companii.

**Problema investigației:** Analiza rolului și necesității existenței activității de creditare în cadrul companiilor comerciale și gradul de influență a acestora asupra vânzărilor totale.

**Obiectul cercetării:** Determinarea direcțiilor de îmbunătățire a activității de creditare în vederea sporirii venitului din vânzări.

**Metode, procedee și tehnici de cercetare:** În lucrarea dată au fost utilizate metode, procedee și tehnici de cercetare teoretice și anume studiul surselor bibliografice, analize, sinteze și clasificări; de interpretare a datelor în scopul efectuării analizei cantitativ – calitative și de asemenea a urmat o analiză a activității practice pentru a putea determina și analiza aspectele activității de creditare și influența acesteia asupra rezultatelor companiei. Realizarea cercetării a presupus utilizarea metodelor și tehnicilor de culegere și prelucrare a datelor secundare și primare, respectiv metoda observării, documentării, analizei și cercetării.

**Structura tezei:** Teza de master este structurată în corespundere cu obiectul cercetării și conține: introducere, trei capitole, concluzii și recomandări, bibliografie din 57 de titluri, 68 pagini de text de bază, 25 figuri, 34 tabele și 6 anexe.

## **Sumarul capitolelor tezei:**

### **Capitolul 1. Abordări teoretice privind creditul și activitatea de creditare.**

În acest capitol au fost prezentate și analizate aspecte teoretice privind creditului și activitatea de creditare. A fost prezentată o analiză a rolului creditului în economia contemporană, elementele definiției și funcțiile acestuia, de asemenea au fost analizate și mai multe clasificări a creditelor în funcție de anumite criterii.

### **Capitolul 2. Analiza activității „Glamis” SRL din perspectiva activității de creditare.**

În capitolul 2, a fost efectuată o analiză a activității de creditare în Republica Moldova precum și rolul companiilor de microfinanțare. De asemenea în acest capitol a fost efectuată o prezentare generală a „Glamis” SRL, s-a efectuat un diagnostic comercial al activității companiei și a fost analizată situația financiară al companiei. Pe lângă aceasta, a fost efectuată o analiză asupra activității de creditare și rolul acesteia în cadrul companiei „Glamis” SRL.

### **Capitolul III. Perfecționarea activității de creditare a companiei „Glamis” SRL în vederea sporirii vânzărilor.**

În acest capitol a fost prezentat și analizat contextul concurențial al companiei „Glamis” SRL și analizate companiile de creditare partenere.

Activitatea de creditare are o influență majoră asupra vânzărilor companiei, de aceea au fost analizate direcții de perfecționare și îmbunătățire a activității și condițiilor de creditare în vederea eficientizării activității companiei și stabilirii relațiilor de lungă durată cu clienții acesteia.

În teza de master au fost prezentate și analizate principalele abordări privind creditul și activitatea de creditare precum și avantajele acesteia pentru companie. A fost efectuat un studiu în vederea identificării modalităților de îmbunătățire a activității de creditare în scopul majorării volumului total de vânzări. S-au formulat recomandări care au ca scop creșterea volumului vânzărilor în credit și evaluare a avantajelor oferite de către companiile de creditare.

## BIBLIOGRAFIE:

1. Andrei Guștiuc. Cristina Țișcul. Realizarea esenței, conținutului și funcțiilor creditului de către Banca Centrală, 2014, 8 p.;
  2. Andrei, Liviu C., Economie, Ed. a 2-a, rev. – București:Editura Economică, 2011, pag.41;
  3. Cociug Victoria., Larisa Mistrean., Operațiuni: Concepte, scheme, aplicații. Academia de studii economice din Moldova.- Ch.: ASEM, 2006. – 268;
  4. Dicționar economico-financiar și contabil, Editura Simone, Napoli, 1992;
  5. Dumitrescu Ștefan – Tratat de monedă, București, 1848, p.12;
  6. Gheorghe Manolescu, Bănci și credit. București, Editura Fundației România de Măine, 2006. p. 488;
  7. Kirițescu Costin – Moneda, mică enciclopedie, Editura științifică și enciclopedică, București, 1982, p.77;
  8. Masson Jacques - Creditele bancare pentru întreprinderi, RAO International Publishing Company SA, București, 1994;
  9. Slăvescu Victor - Curs de monedă, credit, schimb, Craiova, 1931, p.401;
  10. Stancu Ion - Gestiunea financiară a agenților economici, Editura Economică, București, 1994;
  11. Ștefaniuc Olga., Gîrlea Mihail., Jecev Viorica Monedă și credit : Note de curs, Chisinau, 2014, p. 396;
  12. Vivante, Cesar: Principii de drept commercial, Ed. Cartea Romaneasca, Bucuresti, 1928, pg. 224.
- Surse electronice:
13. Analiza Creditului Bancar pe Termen Lung în Cadrul CEC Bank.  
<https://biblioteca.regielive.ro/licente/banci/analiza-creditului-bancar-pe-termen-lung-in-cadrul-cec-bank-306797.html>
  14. Anexa nr.1 la Hotărîrea Parlamentului nr.din 2010. Strategia de dezvoltare a pieței financiare nebancare pe anii 2010-2013.  
<file:///C:/Users/admin/Downloads/2369.2010.strategia.ro.pdf>
  15. Articol. Cultura financiară scăzută a moldovenilor favorizează companiile de microfinanțare? <https://economica.md/?p=856>
  16. Companii de microfinanțare. <https://banci.org/mfo>
  17. Conținutul, trăsăturile și clasificarea creditului <https://administrare.info/economie/4991-con%C5%A3inutul,-tr%C4%83s%C4%83turile-%C5%9Fi-clasificarea-creditului>

18. Creditul pentru consum. <http://www.eccromania.ro/teme-ecc/creditul-pentru-consum/>
19. Creditul și sistemul bancar în economia contemporană  
<https://www.scritub.com/economie/CREDITUL-SI-SISTEMUL-BANCAR-IN154191366.php>
20. Creditul în economia contemporană. <https://conspecte.com/Activitatea-Bancara/creditul-in-economia-contemporana.html>
21. Creditul obligatar. <https://www.rasfoiesc.com/business/economie/finante-banci/Creditul-obligatar55.php>
22. Creditul și dobânda. <https://www.slideshare.net/ninaburlack/capitolul205>
23. Creditul și dobânda . <https://www.studocu.com/ro/document/universitatea-alexandruioan- cauza/finante/note-de-curs/moneda-si-credit-capitolul-5-creditul-si-dobanda/2531598/view>
24. Creditul – definire; elemente și trăsături caracteristice; condiții și funcții în economia de piață. <https://www.creeaza.com/afaceri/economie/finante-banci/Creditul-definire-elemente-si-465.php>
25. Curs. Creditul bancar.  
[http://www.univath.ro/pdf/tematica\\_licenta/Curs\\_Creditare\\_bancara\\_1.pdf](http://www.univath.ro/pdf/tematica_licenta/Curs_Creditare_bancara_1.pdf)
26. Dana Bejenaru. Creditul – definire; elemente și trăsături caracteristice; condiții și funcții în economia de piață. Apariția și definirea creditului.  
<https://ru.scribd.com/document/382448239/Credit-UI>
27. Daniela Zăpodeanu, Dorina Popa. Analiza evoluției creditului neguvernamental . Reglementări. <http://steconomiceuoradea.ro/anale/volume/2006/finante-contabilitate-si-banci/25.pdf>
28. Dicționar juridic. Contractul de credit <https://legeaz.net/dictionar-juridic/contractul-de-credit>
29. Easy Credit. Condiții de creditare. <https://ecredit.md/conditii/>
30. Easy Credit. Oferte. <https://ecredit.md/oferte/>
31. Easy Credit. Site-ul oficial al companiei de microfinanțare. <https://ecredit.md/despre-noi/>
32. Iute Credit. Credite pentru mașini. <https://iutecredit.md/products/vrei-sa-schimbi-masina/>
33. Iute Credit. Produse. <https://iutecredit.md/products/>
34. Iute Credit. Site-ul oficial al companiei de microfinanțare.  
<https://iutecredit.md/products/bunuri-in-credit/>
35. Florin Mihai Magda, Politica de creditare a băncilor comerciale în finanțarea entităților economice.  
[https://econ.ubbcluj.ro/Scoala\\_Doctorala/rezumat/MAGDA%20Florin%20Mihai.pdf](https://econ.ubbcluj.ro/Scoala_Doctorala/rezumat/MAGDA%20Florin%20Mihai.pdf)
36. Formele creditului. Criterii de clasificare.  
<http://www.creeaza.com/afaceri/economie/finante-banci/Formele-creditului-Criterii-de158.php>

37. Împrumutul obligatar. <https://gradu.ro/referate/asigurari/imprumutul-obligatar-418680>
38. Leontin Stanciu. Particularități ale creditului comercial în economia de piață  
[http://www.actrus.ro/reviste/3\\_2004/r18.pdf](http://www.actrus.ro/reviste/3_2004/r18.pdf)
39. Mircea Cosea. Manual de economie  
[https://file.ucdc.ro/cursuri/D\\_1\\_N18\\_Economie\\_Politica\\_Cosea\\_Mircea.pdf](https://file.ucdc.ro/cursuri/D_1_N18_Economie_Politica_Cosea_Mircea.pdf)
40. Microinvest. Site-ul oficial al companiei de microfinanțare.  
<https://microinvest.md/despre-noi/>
41. Microinvest. Credite auto. <https://microinvest.md/credit-auto/>
42. Microinvest. Credite pentru agricultori. <https://microinvest.md/credite-pentru-agricultori/>
43. Microinvest. Credite pentru afaceri. <https://microinvest.md/credite-pentru-afaceri/>
44. Microinvest. Credite pentru tine și familia ta. <https://microinvest.md/credit-family/>
45. Microinvest. Credite pentru reparații. <https://microinvest.md/credit-pentru-reparatie/>
46. Organizații de creditare nebancară. <https://www.cnpf.md/ro/organizatii-de-creditare-nebancara-6456.html>
47. Organizațiile de microfinanțare: definiție, caracteristici, metode de gestionare.  
<https://banci.org/article/mikrofinansovye-organizacii-opredelenie-funkcii-metody-upravleniya-234>
48. Raport: Structura portofoliului de credite pe sectorul bancar al RM (pe tipuri de debitori).  
<https://www.bnm.md/bdi/pages/reports/drsb/DRSB8.xhtml>
49. Rolul și funcțiile creditului în economie.  
<https://www.rasfoiesc.com/business/economie/ROLUL-SI-FUNCTIILE-CREDITULUI-48.php>
50. Rolul și structura sistemului bancar. <http://optdolari.blogspot.com/2011/07/rolul-si-structura-sistemului-bancar.html>
51. Sistemul financiar bancar. <https://dreptmd.wordpress.com/teze-de-an-licenta/sistemul-financiar-bancar/>
52. Site-ul oficial Darwin. [www.darwin.md](http://www.darwin.md)
53. Statistica creditului <https://ru.scribd.com/doc/251918996/Tema>
54. Stratulat Oleg., Note de curs. Tema 6: Creditul  
[https://www.academia.edu/10362490/Tema\\_6\\_Creditul](https://www.academia.edu/10362490/Tema_6_Creditul)
- Alte surse:
55. Raport financiar, „Glamis” SRL, anii 2017-2018
56. Raport financiar, „Glamis” SRL, anii 2018-2019
57. Raport financiar, „Glamis” SRL, anul 2019