



**UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI**

**MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN CADRUL  
ÎNȚREPRINDERII “MACARA SERVICE” S.R.L.**

**Masteranda:** \_\_\_\_\_ **Cuțaev Romina**

**Coordonator:** \_\_\_\_\_ **Țurcan Iuliu,  
conf. univ., dr.**

**Chișinău, 2025**

**MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA**  
**Universitatea Tehnică a Moldovei**  
**Facultatea Inginerie Economică și Business**  
**Departamentul Economie și Management**

**Admis la susținere**  
**Șef departament:**  
**Țurcan Rina, Dr., conf.univ.**

\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2025

**Managementul calității în cadrul întreprinderii**  
**“MACARA SERVICE” S.R.L.**

**Teză de master**

**Masteranda:** \_\_\_\_\_ **Cuțaev Romina, AA-231M**

**Coordonator:** \_\_\_\_\_ **Țurcan Iuliu, conf. univ., dr.**

**Chișinău, 2025**

## ADNOTARE

**Romina CUȚAEV, „Managementul calității în cadrul întreprinderii  
“Macara Service” S.R.L., teza de master,  
programul Administrarea Afacerii (90 credite ECTS), Chișinău 2025**

**Structura:** Teza de master are o structură clasică și este formată din: introducere, 3 capitole, concluzii, 41 surse bibliografice, 6 anexe, 74 pagini text de bază, 20 tabele, 12 figuri.

**Cuvinte – Cheie:** Calitate, macarale turn, managementul calității, construcții, îmbunătățire continuă.

**Scopul lucrării:** Scopul tezei de master constă în identificarea și aplicarea direcțiilor de îmbunătățire a managementului calității în cadrul companiei “Macara Service” S.R.L.

### **Obiectivele cercetării:**

- Studiarea conceptelor și principiilor managementului calității.
- Studiarea, analiza și evaluarea activității companiei “Macara Service” S.R.L., din perspectiva calității.
- Formularea unor recomandări pentru optimizarea managementului calității, care să contribuie la atingerea obiectivelor companiei.

### **Metode aplicate pentru realizarea cercetării:**

- Analiza SWOT pentru evaluarea situației actuale a companiei.
- Metoda auditului intern pentru identificarea neconformităților.
- Studiul literaturii de specialitate și evaluarea datelor primite de la companie, utilizate pentru studiul de caz.

**Rezultatele obținute:** S-au studiat și analizat reperele teoretice privind managementul calității și metodele de evaluare a acestuia.

S-a efectuat o analiză a sectorului construcțiilor și a competiției din Republica Moldova, fiind prezentată partea practică, care include analiza detaliată a activităților companiei “Macara Service” S.R.L. și evaluarea sistemului de management al calității existent.

În cele din urmă, s-au formulat recomandări strategice pentru îmbunătățirea managementului calității, conform rezultatelor studiului de caz.

Datorită cunoștințelor sistematizate pe parcursul cercetărilor teoretice și practice realizate în cadrul acestei teze, putem contribui la dezvoltarea unor practici eficiente de management al calității în domeniul construcțiilor.

## ANNOTATION

**Romina CUȚĂEV, "Quality management in the enterprise  
"Macara Service" S.R.L., master's thesis,  
Business Administration program (90 ECTS credits), Chisinau 2025**

**Content:** The master thesis has a classical structure and consists of: introduction, 3 chapters, conclusions, 41 bibliographical sources, 6 appendices, 74 pages of basic text, 20 tables, 12 figures.

**Key words:** quality, tower cranes, quality management, construction, continuous improvement.

**The main purpose:** The aim of the master's thesis is to identify and apply the directions of quality management improvement in the company "Crane Service" S.R.L.

**Research Objectives:**

- To study the concepts and principles of quality management.
- To study, analyze and evaluate the activity of the company "Macara Service" S.R.L. from the quality perspective.
- To formulate recommendations for the optimization of quality management, which contribute to the achievement of the company's objectives.

**Methods applied for the realization of the research:**

- SWOT analysis to evaluate the current situation of the company.
- Internal audit method to identify non-conformities.
- Literature review and evaluation of data received from the company used for the case study.

**Results obtained:** Theoretical background on quality management and its evaluation methods were studied and analyzed.

An analysis of the construction sector and the competition in the Republic of Moldova was carried out, and the practical part was presented, which includes a detailed analysis of the activities of the company "Macara Service" S.R.L. and the evaluation of the existing quality management system. Finally, strategic recommendations for the improvement of quality management were formulated according to the results of the case study.

Thanks to the knowledge systematized during the theoretical and practical research carried out in this thesis, we can contribute to the development of effective quality management practices in the field of construction.

## CUPRINS

INTRODUCERE.....	8
1 CADRUL TEORETIC AL MANAGEMENTULUI CALITĂȚII.....	10
1.1 Conceptul de management al calității.....	10
1.2 Principii fundamentale ale managementului calității și standarde internaționale aplicabile.....	15
1.3 Metode și instrumente de evaluare și asigurare a calității.....	18
1.4 Importanța managementului calității în sectorul construcțiilor.....	22
2 ANALIZA SITUAȚIEI ACTUALE A ÎNTREPRINDERII “MACARA SERVICE” S.R.L.....	31
2.1 Prezentarea generală a întreprinderii și domeniul de activitate.....	31
2.3 Structura organizatorică, evaluarea procesele interne și fluxurilor operaționale .....	40
2.4 Analiza sistemului de control al calității existent, identificarea riscurilor și oportunităților .....	49
2.5 Analiza SWOT aplicată la managementul calității, studiu comparativ cu alte companii din domeniu .....	55
3 OPTIMIZAREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII.....	59
3.1 Planificarea implementării unui sistem conform ISO 9001 .....	59
3.2 Strategii pentru îmbunătățirea proceselor și satisfacției clienților .....	62
3.3 Studiu de caz: identificarea problemelor și soluțiilor.....	65
3.4 Implementarea soluțiilor și analiza rezultatelor obținute .....	69
3.5 Propuneri pentru îmbunătățirea continuă a calității.....	72
CONCLUZII.....	77
BIBLIOGRAFIE .....	79
ANEXE.....	82

## INTRODUCERE

Domeniul construcțiilor este unul dintre pilonii economiei Republicii Moldova și implică procese complexe, unde calitatea are un rol esențial.

Într-un mediu economic competitiv și în continuă schimbare, managementul calității este esențial pentru succesul și durabilitatea întreprinderilor. “Macara Service” S.R.L., lider pe piața închirierii și deservirii macaralelor turn din Republica Moldova, activează într-un sector dinamic, unde menținerea și îmbunătățirea calității sunt cruciale. Prin angajamentul față de excelență și adaptarea la cerințele pieței, compania își consolidează poziția de lider, oferind soluții de înaltă performanță clienților săi.

Implementarea unui sistem performant de management al calității oferă oportunitatea de a îmbunătăți procesele interne, de a reduce costurile operaționale și de a crește satisfacția clienților.

Astfel, această lucrare își propune să analizeze și să optimizeze practicile existente în cadrul companiei, punând accent pe adaptarea acestora la standardele internaționale, precum ISO 9001.

Întrucât sectorul construcțiilor implică riscuri mari și cerințe stricte de siguranță, asigurarea calității nu este doar o opțiune, ci o necesitate care influențează direct sustenabilitatea afacerii.

Scopul principal al lucrării este de a identifica metode eficiente pentru implementarea și optimizarea unui sistem de management al calității în cadrul “Macara Service” S.R.L., astfel încât să asigure creșterea competitivității și îmbunătățirea performanței organizaționale.

Pentru atingerea acestui scop, sunt stabilite următoarele obiective:

1. Analizarea literaturii de specialitate privind managementul calității și standardele aplicabile.
2. Analizarea sistemului actual de management al calității din cadrul “Macara Service” S.R.L.
3. Propunerea unor măsuri de optimizare bazate pe cele mai bune practici și pe cerințele specifice ale industriei, identificarea punctelor slabe și a oportunităților de îmbunătățire.

Cercetarea combină analiza teoretică cu aplicarea practică, utilizând o abordare calitativă și cantitativă [12]. Componenta teoretică implică revizuirea literaturii de specialitate, a standardelor și a modelelor de management al calității, iar partea practică include analiza SWOT, evaluarea proceselor interne și implementarea soluțiilor propuse. De asemenea, se utilizează metode precum interviuri, observații directe și analiza datelor operaționale pentru a evalua starea curentă a sistemului de calitate din cadrul întreprinderii.

Lucrarea aduce o contribuție semnificativă prin oferirea unui model adaptabil de management al calității pentru întreprinderi de dimensiuni medii care activează în domeniul

construcțiilor. Mai mult decât atât, propunerile rezultate pot fi utilizate și de alte companii din domeniu pentru a îmbunătăți eficiența proceselor și pentru a crește satisfacția clienților.

Teza este structurată în trei capitole principale, fiecare având un rol distinct:

1. Cadrul teoretic al managementului calității - analizează fundamentele teoretice și standardele relevante în domeniu.

2. Analiza situației actuale a întreprinderii - oferă o prezentare detaliată a sistemului de calitate și identifică punctele slabe și oportunitățile de îmbunătățire.

3. Propuneri de optimizare - detaliază strategiile și măsurile de îmbunătățire a calității, adaptate specificului organizației.

Teza de master este cuprinsă din patru capitole. Aceasta include 20 tabele, 12 figuri și este completată cu 6 anexe relevante pentru aprofundarea temei. Bibliografia utilizată este formată din 41 surse, dintre care majoritatea sunt articole științifice și standarde de referință.

Prin abordarea integrată a aspectelor teoretice și aplicative, lucrarea își propune să ofere atât o contribuție științifică, cât și soluții practice care pot fi implementate pentru a îmbunătăți performanța calității în cadrul “Macara Service” S.R.L.

Structura logică și bine fundamentată a tezei permite o înțelegere clară a conceptelor și a aplicațiilor practice legate de managementul calității. Fiecare capitol este construit pentru a oferi o tranziție coerentă între analiza teoretică, studiile de caz și propunerile de îmbunătățire.

Rezultatele obținute pot fi utilizate nu doar de “Macara Service” S.R.L., ci și de alte companii similare din domeniu, contribuind la creșterea competitivității și eficienței operaționale.

## BIBLIOGRAFIE

1. BESTERFIELD DALE H., Total Quality Management, Pearson College Div, 3rd edition, 2002, 544 p., ISBN 978-0130993069.
2. CILOCI R., ȚURCAN IU., Towards a Circular Economy through challenges, opportunities, and policies, The USV Annals of Economics and Public Administration, Volume 24, nr.1 (39), 2024, p.182-189, <http://www.annals.seap.usv.ro/index.php/annals/article/view/1500/1204>
3. COJUHARI A., MAMALIGA V., CILOCI R., CIOBANU M., GHEORGHÎȚA M., BUGAIAN L., UȘANLÎ D., GOROBIEVSCHI S., ȚURCAN IU., BUZU O., MANOLE T., CRUCERESCU C., GUMENIUC I., ALCAZ T., ȚURCANU D., BUMBU I., GRUNZU T., ȚURCANU N., CUCOȘ S., CHILDESCU V., Management industrial (Manual universitar); Editura Tehnica-Info, Chișinău, 2019; ISBN 978-9975-63-446-5
4. DRAGOLEA L.-L., Managementul calității - funcții și principii, Alba Iulia, Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica, 2006, DOI: 10.29302/oeconomica.2006.8.3.32
5. GARVIN, DAVID A., "Competing on the Eight Dimensions of Quality", Harvard Business Review, November-December 1987.
6. GHEORGHÎȚA, M., STRATILA, A. Sustainable development of construction contractors of the Republic of Moldova in the context of waste generation and processing. Journal of Social Sciences. 2023, 6 (1), pp. 6-15. ISSN 2587-3490. Disponibil: [https://doi.org/10.52326/jss.utm.2023.06\(1\).01](https://doi.org/10.52326/jss.utm.2023.06(1).01)
7. GHEORGHÎȚĂ, M., STRATILA, A., ȚURCAN, Iu., Perspectives for improving the environment of the Republic of Moldova in the context of long-term development of water supply, sewerage and waste management enterprises. In: Competitiveness and sustainable development , Ed. 5, 2-3 noiembrie 2023, Chișinău. Chișinău: Tehnica-UTM, 2023, Ediția 5, pp. 43-50. DOI: <https://doi.org/10.52326/csd2023.07>
8. GUMENIUC I., Entrepreneurship development trends in the Republic of Moldova. In: Competitiveness and sustainable development , Ed. 5, 2-3 noiembrie 2023, Chișinău. Chișinău: Tehnica-UTM, 2023, Ediția 5, pp. 88-93. DOI: <https://doi.org/10.52326/csd2023.14>
9. HOYLE DAVID, ISO 9000 Quality Systems Handbook-updated for the ISO 9001:2015 standard: Increasing the Quality of an Organization's Outputs, Routledge, 7th edition, 2017, 874 p, ISBN 978-1138188648
10. JURAN JOSEPH M., Juran's Quality Handbook, McGraw-Hill Professional, 5th edition, 1998, 1872 p., ISBN 978-0070340039.
11. LĂZĂRESCU C., Ghid practic de implementare a ISO 9001, Editura: Tehnică, București, 2014.
12. MAMALIGA V., TURCAN, R., Metodologia cercetării științifice: notă de curs; Chișinău: Tehnica-UTM, 2022; ISBN 978-9975-45-790-3
13. MARIN GH., Auditurile interne și evaluarea performanței în managementul calității, Editura: Universitară, București, 2015.
14. Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor al Republicii Moldova CPL 01.04.2012 – „Instrucțiuni privind determinarea cheltuielilor de deviz pentru funcționarea utilajelor de construcții” Ediția a 2-a, Chișinău 2012
15. OLARU M., Managementul calității, Ed. Economica, 1999.



16. POPESCU N., Managementul Calității – Principii și Aplicabilitate, Editura: ASE, București, 2013.
17. STRATILA, A., GUMENIUC, I., Перспективы роста производительности труда персонала строительных предприятий после пандемии Covid 19. In: Competitiveness and sustainable development , Ed. 4, 3-4 noiembrie 2022, Chișinău. Chișinău: Tehnica-UTM, 2022, Editia 4, pp. 118-125. DOI: <https://doi.org/10.52326/csd2022.20>
18. STRATILA, A., TURCAN, R., Peculiarities of the dynamics of the enterprises of the Republic of Moldova by size classes, Revista metodico-științifică trimestrială: Administrarea publică, nr.3 (111), 2021, p.68-77, ISSN 1813-8489.Disponibil: [https://ibn.idsi.md/sites/default/files/j\\_nr\\_file/AP\\_3\\_111\\_2021.pdf#page=71](https://ibn.idsi.md/sites/default/files/j_nr_file/AP_3_111_2021.pdf#page=71)
19. STRATILA, A., ȚURCAN, R. Долгосрочное развитие аграрных предприятий Молдовы за счет эффективного использования основных средств. În materialele conferinței internaționale ”Perspectives and achievements within European Integration of Moldova” 01-02 October, Chișinău, 2021, p.144-150. ISBN 978-9975-64-343-6 (PDF). Disponibil: [https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag\\_file/p-144-150.pdf](https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/p-144-150.pdf)
20. ȚURCAN Iu., Sisteme de management al calității. Note de curs. Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Inginerie Economică și Business, Departamentul Economie și Management. - Chișinău: Tehnica-UTM, 2022. - 93 p. ISBN 978-9975-45-761-3, <http://repository.utm.md/handle/5014/19393>
21. ȚURCAN R., TURCAN Iu., Digital transformation of business in the context of sustainable development, International Conference „EU: Building links to Eastern Partnership Countries”: Conference Proceedings, March 15-16th, 2023, State University of Moldova, p.12-18, ISBN 978-9975-175-46-3 (PDF), [https://ibn.idsi.md/vizualizare\\_articol/194124](https://ibn.idsi.md/vizualizare_articol/194124)
22. ȚURCAN, Iu. Managementul calității. Note de curs. Editura „Tehnica-UTM”, Chișinău, 2019, 103 p., ISBN 978-9975-45-611-1, [http://repository.utm.md/bitstream/handle/5014/15119/Managementul\\_calitatii\\_NoteCurs\\_DS.pdf?sequence=1](http://repository.utm.md/bitstream/handle/5014/15119/Managementul_calitatii_NoteCurs_DS.pdf?sequence=1).
23. ȚURCAN, Iu., Asigurarea inofensivității lanțului alimentar prin implementarea ISO 22000:2018 în cadrul întreprinderilor din Republica Moldova. In: Revista Didactica Pro..., revistă de teorie și practică educațională, 2020, nr. 1(119), pp. 26-28. ISSN 1810-6455. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.3692635>
24. ȚURCAN, Iu., GHEORGHITĂ, M., ȚURCAN, R., Modelele de aprovizionare circulară în domeniul producerii plasticului în contextul asigurării dezvoltării sustenabile. In: Competitiveness and sustainable development , Ed. 4, 3-4 noiembrie 2022, Chișinău. Chișinău: Tehnica-UTM, 2022, Ediția 4, pp. 27-32. DOI: <https://doi.org/10.52326/csd2022.05>
25. ȚURCAN, Iu., ȚURCAN, R. Innovations' role and impact in the context of sustainable development. The European Journal of Accounting, Finance & Business, Romania, Volume XVII/2021, Issue (XXVII) / October 2021. ISSN: 2344 - 102X, ISSN-L: 2344 - 102X, [http://repository.utm.md/bitstream/handle/5014/19046/European\\_Journal\\_ofAccounting\\_Finance\\_andBusiness\\_2021\\_N17\\_N27\\_p138\\_146.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.utm.md/bitstream/handle/5014/19046/European_Journal_ofAccounting_Finance_andBusiness_2021_N17_N27_p138_146.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. ȚURCAN, Iu., ȚURCAN, R., Quality management and its impact on entrepreneurial activity. In: Journal of Social Sciences, 2023, vol. 6, nr. 1, pp. 16-24. ISSN 2587-3490. DOI: [https://doi.org/10.52326/jss.utm.2023.06\(1\).02](https://doi.org/10.52326/jss.utm.2023.06(1).02)

27. ȚURCAN, Iu., ȚURCAN, R., STRATILA, A., Digitalization and its role in the development of circular economy business models. In: Competitiveness and sustainable development , Ed. 5, 2-3 noiembrie 2023, Chișinău: Tehnica-UTM, 2023, Ediția 5, pp. 103-109. DOI: <https://doi.org/10.52326/csd2023.16>
28. ȚURCAN, Iu., ȚURCAN, R., STRATILA, A., Impactul calității și siguranței alimentelor asupra exportului produselor agroalimentare a Republicii Moldova în contextul integrării Europene. In: Perspectives and achievements within European Integration of Moldova, Ed. 1, 1-2 octombrie 2020, Chișinău. Chișinău, Republica Moldova: 2021, Vol.1, pp. 90-98, [https://ibn.idsi.md/vizualizare\\_articol/173346#](https://ibn.idsi.md/vizualizare_articol/173346#)
29. ШЕПЕЛЕНКО В. А., Современные системы управления качеством, Москва, 2016.
30. КОПТЕЛОВ Н. П. , Менеджмент качества. Учебное пособие, Москва, 2019.
31. Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova: <https://statistica.gov.md/category.php?idc=595&l=ro>
32. Anuarul Statistic al Republicii Moldova, ediția 2024: [https://statistica.gov.md/ro/anuarul-statistic-al-republicii-moldova-editia-2024-plasat-pe-pagina-web-12\\_61540.html](https://statistica.gov.md/ro/anuarul-statistic-al-republicii-moldova-editia-2024-plasat-pe-pagina-web-12_61540.html)
33. <https://md.kompass.com/c/ets-company-srl-sc/md042512/>
34. [https://statistica.gov.md/ro/rezultatele-anchetei-structurale-in-intreprinderi-9687\\_59501.html](https://statistica.gov.md/ro/rezultatele-anchetei-structurale-in-intreprinderi-9687_59501.html)
35. <https://www.asro.ro/standarde-pentru-sisteme-de-management/>
36. [https://ro.wikipedia.org/wiki/Sistem\\_de\\_management\\_al\\_calității#:~:text=Sistemul%20de%20management%20al%20calității%20reprezintă%20ansamblul%20de%20structuri%20organizatorice,unei%20organizații%20în%20domeniul%20calității.](https://ro.wikipedia.org/wiki/Sistem_de_management_al_calității#:~:text=Sistemul%20de%20management%20al%20calității%20reprezintă%20ansamblul%20de%20structuri%20organizatorice,unei%20organizații%20în%20domeniul%20calității.)
37. <https://casa-si-gradina.ro/cum-asiguri-un-management-al-calitatii-eficient-atunci-cand-detii-o-firma-de-constructii/?utm>
38. <https://www.data2b.md/ro/companies/1016600018142/srl-macara-service>
39. [www.macara-service.ro](http://www.macara-service.ro)
40. [https://www.mold-street.com/?go=news&n=17822#google\\_vignette](https://www.mold-street.com/?go=news&n=17822#google_vignette)
41. <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/20731/fed109559624438c9350d9b18880016b/IEC-31010-2019.pdf>