



Digitally signed by
Biblioteca UTM
Reason: I attest to the
accuracy and integrity
of this document

UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI

**Facultatea Inginerie Economică și Business
Catedra Economie și Management în Industrie**

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Problemar

**Chișinău
U.T.M.
2009**

Problemarul este destinat studenților cu forma de studiu la zi și frecvență redusă, cu specializarea „Business și Administrare”.

Autor: conf.univ., dr. în economie *Ina Crețu*
lector-asistent *Ala Oberșt*

Redactor responsabil: conf.univ., dr. în economie *Vasile Mamaliga*

Recenzent: conf.univ., dr. în economie *Demian Ușanli*

©U.T.M., 2009

1. Sarcinile problemarului

Sarcinile problemarului sunt următoarele:

- a consolida și aprofunda cunoștințele teoretice ale studenților, obținute la lecții și în rezultatul studiului individual al literaturii de specialitate;
- a învăța de a aplica aceste cunoștințe în activitatea practică a organizațiilor;
- a căpăta deprinderi de lucru de sine stătător cu literatura de specialitate, standardele internaționale în domeniul calității, baza legislativă și normativă în domeniul managementului calității etc.

CUPRINS

1. Sarcinile problemarului.....	3
2. Teste.....	3
3. Probleme și studii de caz.....	17
4. Literatura recomandată.....	38

4. Literatura recomandată

1. I. Crețu, Managementul Calității. Note de curs. Chișinău UTM, 2008;
2. Olaru M., Managementul Calității, București: Editura Economică, 1995;
3. Pruteanu O., Bohosievici C., Iordăchescu D., Ghiță E. Managementul Calității Totale, București: Editura Junimea, 1998;
4. Oprean C., Kifor C.V. Managementul Calității, Sibiu, 2002;
5. Chirilă V. Managementul calității, Chișinău: Editura Tehnica-Info, 2002
6. Mitonneau H. O nouă orientare în managementul calității: șapte instrumente noi. București: Editura Tehnică, 2000;
7. В.Д.Огвоздин, Управление качеством. Москва: Дело и Сервис 1999;
8. Standardele internaționale de calitate a seriei ISO 9000 (versiunea anului 2000);
9. www.iso.md;
10. www.venividi.org/cretu.