



**Universitatea Tehnică a Moldovei**

# **MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN AFACERI**

**Student:**

**IONESCU Carmen Victoria, *gr. AA 181 M***

**Conducător:**

**conf.dr. SVERDLIC Valentin**

**Chișinău – 2019**

**Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova**  
**Universitatea Tehnică a Moldovei**  
**Facultatea Inginerie Economică și Business**  
**Departamentul Economie și Management**

Admis la susținere

\_\_\_\_\_ 2019  
" \_ " \_\_\_\_\_

## **MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN AFACERI**

**Teză de master**

**Masterand: IONESCU Carmen Victoria**

**Student gr. AA 181 M**

**Conducător: conf.dr. SVERDLIC Valentin**



**Chișinău – 2019**

## Declarație,

Subsemnata, Ionescu Carmen Victoria, 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 de muncă o instituție de învățământ superior în vederea obținerii unui grad sau titlu științific ori didactic.



UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI

FACULTATEA Inginerie Economică și Business

Programul de masterat AA-181M, 90 ce.

AVIZ

la teza de master

Tema Managementul calității în afaceri

Masterandul(a) Jonescu Carmen gr. AA-181M

1. Actualitatea temei Actualmente nici o întreprindere nu va supraviețui fără a asigura calitatea producției, deciziilor primite devenind un actor competitiv cum pe piața internă a SR și externă
2. Caracteristica tezei de master Lucrarea corespunde cerințelor menționate pentru tezele de master și cuprinde: introducere, trei capitole, concluzii și bibliografie
3. Analiza prototipului Sunt obiect de studiu ce servit întreprinderii „Frigoclima Horeca” SRL
4. Estimarea rezultatelor obținute În lucrare este efectuată analiza managementului calității implementat la întreprindere în baza căreia au fost elaborate propuneri pentru implementare.
5. Corectitudinea materialului expus Teza este bazată pe date concrete de la întreprindere, care sunt corect analizate și interpretate
6. Calitatea materialului grafic Diagramele utilizate oferă posibilitatea vizualizării dinamicii indicatorilor calculați
7. Valoarea practică a tezei Propunerile efectuate pot fi implementate la întreprindere (unele deja au fost implementate)

8. Observații și recomandări Materialul este expus corect cum teoretic  
este și metodic

9. Caracteristica masterandului și titlul conferit D-na Ionescu Carmen a demonstrat  
cunoștințe profunde în domeniile economice-manageriale  
aplicând cu brio cunoștințele în practică. Activează la rîndul  
prinderii datei ca manager de proiect.  
Merită conferirea titlului master în științe economice

Conducătorul

tezei de master dr. conf. univ. Valentin Sverdlov V. Sverdlov 18.XII 2019  
(funcția, titlul științific), (semnătura, data), (numele, prenumele)

..

**REZUMAT**  
**la teza de masterat cu tema**  
**„Managementul calitații în afaceri”**

Teza de masterat în cauza este dedicata studierii conceptului de calitate și management al calitații în condițiile economiei de piața.

În prezent, tot mai multe întreprinderi autohtone sunt interesate în implementarea unui management eficient a calitații, adaptat la obiectivele strategice ale firmei.

Autorul propune o combinatie reușita a teoriei clasice a managementului calitații cu metodologia de diagnosticare a acestuia, utilizând metodele cantitative și calitative de analiza, adaptate la specificul funcționarii întreprinderilor autohtone.

Totodata, în teza au fost propuse și argumentate din punct de vedere economic masuri pentru implementarea managementului calitații totale și sistemului integrat de management în cadrul întreprinderilor din Republica Moldova.

**Abstract**  
**on Masters thesis on**  
**“Quality management in business”**

The Master's thesis is dedicated to studying the concept of quality and quality management under market economy conditions.

At present, more and more domestic enterprises are interested in implementing an efficient quality management tailored to the strategic objectives of the firm.

The author proposes a successful combination of classical quality management theory with its diagnostic methodology, using quantitative and qualitative analytical methods adapted to the specifics of the functioning of domestic enterprises.

At the same time, in the thesis economic measures were proposed and reasoned for the implementation of the total quality management and the integrated management system within the enterprises of the Republic of Moldova.

## CUPRINS

<b>INTRODUCERE .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPITOLUL I. ASPECTELE TEORETICO-ȘTIINȚIFICE ALE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN ECONOMIA DE PIAȚĂ .....</b>	<b>8</b>
1.1 CONCEPTUL DE CALITATE ȘI EVOLUȚIA ISTORICĂ.....	8
1.2 DEFINIREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII.....	14
1.3 MANAGEMENTUL CALITĂȚII TOTALE – FORMA EVOLUTIV-SUPERIOARĂ A MANAGEMENTULUI CALITĂȚII.....	18
<b>CAPITOLUL II. METODOLOGIA DIAGNOSTICĂRII MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN ÎNTREPRINDERILE DIN REPUBLICA MOLDOVA .....</b>	<b>24</b>
2.1 ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII CONFORM STANDARDULUI ISO 9001:2015 .....	24
2.2 INDICATORII ȘI INSTRUMENTELE CALITĂȚII .....	26
2.3 ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE CONTROL A CALITĂȚII ÎN ÎNTREPRINDERE .....	29
<b>CAPITOLUL III. MĂSURI PENTRU IMPLEMENTAREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN CADRUL ÎNTREPRINDERILOR DIN REPUBLICA MOLDOVA.....</b>	<b>34</b>
3.1 PROMOVAREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII TOTALE ÎN CADRUL ÎNTREPRINDERII.....	34
3.2 UTILIZAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII PENTRU IMPLEMENTAREA SISTEMULUI HACCP .....	38
3.3 CREAREA SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT ÎN ÎNTREPRINDERE.....	48
<b>CONCLUZII .....</b>	<b>53</b>
<b>BIBLIOGRAFIE .....</b>	<b>55</b>
<b>REZUMAT.....</b>	<b>56</b>



## INTRODUCERE

**Actualitatea temei.** Calitatea a jucat întotdeauna un rol important în cucerirea de noi piețe ca și în păstrarea celor deja existente, dar acum, în condițiile unor piețe mondiale competitive, asigurarea calității a devenit și mai relevantă. Astfel, se manifestă un interes tot mai mare față de problemele managementului calității la nivel național, regional și internațional.

Recunoscându-se cât de esențială este o alt fel de abordare a lucrurilor referitoare la asigurarea calității, observăm intensificarea preocupărilor în acest domeniu, atât a agenților economici, cât și al unor organisme guvernamentale și neguvernamentale, asociații, firme de consultanță. Producătorii și distribuitorii sunt conștienți că managementul calității poate fi realizat doar printr-o bună organizare a întreprinderii și prin decizia de a îndeplini exigențele de calitate crescute ale potențialilor lor clienți.

Majoritatea întreprinderilor manifestă interes pentru modelele de asigurare a calității propuse de standardele internaționale din familia ISO 9000, aflându-se în diferite etape de implementare a unui astfel de model. Se consideră că certificarea sistemului de management al calității are un impact favorabil asupra performanțelor în afaceri, recunoscându-se, de asemenea și importanța îmbunătățirii continue a acestui sistem și implementarea principiilor managementului calității totale pentru asigurarea succesului în competiție.

Tema legată de promovarea managementului calității în afaceri este actuală pentru întreprinderile din Republica Moldova, unele din acestea dispunând deja de un Sistem de management al calității, certificat conform standardului internațional ISO 9001, dar în scopul îmbunătățirii continue a acestui sistem este stringentă și implementarea managementului calității totale în cadrul unităților economice autohtone, ceea ce va oferi acestora șansa de a-și extinde piețele de desfacere și a crea o imagine favorabilă la nivel internațional.

**Scopul și obiectivele tezei** constă în prezentarea conceptului managementului calității și recomandarea măsurilor pentru implementarea managementului calității în cadrul întreprinderilor din Republica Moldova, care vor contribui la eficientizarea activității acestora. Astfel, teza de master definește cadrul conceptual și funcțiile acestuia, coordonatele politicii și strategiilor calității, cu accent pe strategia îmbunătățirii continue.

Conform scopului abordat, evidențiem următoarele *obiective*:

- prezentarea aspectelor teoretico-științifice ale managementului al calității.

- diagnosticarea managementului calității în cadrul întreprinderilor care activează în Republica Moldova.
- propunerea unor măsuri care favorizează implementarea managementului calității în întreprinderile din Republica Moldova.
- justificarea creării sistemului integrat de management în întreprinderi.

Scopul și sarcinile abordate au determinat *structura tezei* care este una clasică și include: introducerea, trei capitole, concluzii și recomandări.

**Capitolul I. Aspectele teoretico-științifice ale managementului calității în economia de piață** - se definește noțiunea de calitate și se descrie evoluția istorică a acestui concept. O atenție deosebită se acordă conceptelor de management al calității și managementul calității totale.

**Capitolul II. Metodologia diagnosticării managementului calității în întreprinderile din Republica Moldova** prezintă detaliat indicatorii și instrumentele calității, este diagnosticat managementul calității în întreprinderile autohtone prin analiza Sistemului de management al calității, precum și analizate activitățile de control a calității.

**Capitolul III. Măsuri pentru implementarea managementului calității în cadrul întreprinderilor din Republica Moldova** sunt propuse și justificate măsurile și principiile ce țin de implementarea managementului calității în scopul eficientizării activității și sporirii performanțelor economice ale întreprinderilor. Totodată, se propune implementarea sistemului HACCP bazate pe identificarea, evaluarea și controlul riscurilor asociate produselor alimentare, precum și a sistemului integrat de management.

*Baza metodologică* au constituit-o lucrările cercetătorilor în domeniul managementului calității: Chirilă V., Drăgulănescu N., Olaru M., Oprean C., Pruteanu O. etc.

*Valoarea practică.* Recomandările practice, prezentate în teză, sunt orientate spre implementarea managementului calității în cadrul întreprinderilor din Republica Moldova în baza diagnosticării Sistemului de management al calității, evaluării organizării activităților de control a calității, precum și analizei indicatorilor calității producției.

În concluzie, aplicarea managementului calității în afaceri reprezintă un demers indispensabil pentru orice agent economic, în vederea îmbunătățirii competitivității în condițiile concurențiale ale economiei de piață. Luînd în considerare cele expuse mai sus, teza de master își propune să contribuie la clarificarea conceptului, principiilor, metodelor și tehnicilor asociate managementului calității.

## BIBLIOGRAFIE

1. CANANAU N., DIMA O., GURAU GH., BARAJOS A. *Sisteme de asigurare a calitații*. Galați: Editura Junimea, 1998.
2. CHIRILA V. *Managementul Calitații*. Chișinău: Editura Tehnica-Info, 2002.
3. CREȚU I. *Managementul Calitații*. Chișinău: Editura UTM, 2008.
4. DRAGULANESCU N. *De la calitatea controlata la calitatea totala*. București: Alternative, 1998.
5. JURAN J. *The Quality Trilogy în Quality Progress*. 19 nr.8/1986.
6. IONESCU C. *Cum sa construim și sa implementam un sistem de management de mediu în conformitate cu ISO 14001*. București: Editura Economica, 2000.
7. IONESCU S. *Exceleța industrială: practica și teoria calitații*. București: Editura Economica, 1997.
8. KELADA J. *La gestion intégrale de la qualité*. Québec, 1990.
9. NICOLESCU O., VERBONCU I. *Management*. București, 1997.
10. OLARU M., *Managementul Calitații*. București, 1999.
11. OPREAN C., KIFOR C.V. *Managementul Calitații*. Sibiu, 2002.
12. PRUTEANU O, BOHOSIEVICI C, IORDACHESCU D, GHIȚA E. *Managementul Calitații Totale*. București: Editura Junimea, 1998.
13. Standardul internațional ISO 9000:2000 „Sisteme de Management al Calitații. Vocabular”.
14. Standardul internațional ISO 9000:2015 „Sisteme de Management al Calitații. Cerințe”.
15. *Ce este sistemul HACCP?*. Disponibil: <https://cosminpurcar.wordpress.com/2011/02/08/ce-este-sistemul-haccp/>
16. *Ce este HACCP? Proiectarea și implementarea unui sistem HACCP* . Disponibil: <http://proalimente.com/este-haccp-proiectarea-implementarea-unui-sistem-haccp/>