



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

NOTE DE CURS

**Chișinău
U.T.M.
2008**

Notele de curs pentru disciplina „Managementul Calității” sunt destinate studenților cu frecvență la zi și frecvență redusă, la specialitățile economice din cadrul Universității Tehnice a Moldovei.

Autor: conf.univ., dr. ***Ina Crețu***

Redactor responsabil: conf.univ., dr. ***Valentin Sverdlic***

Recenzent: conf.univ., dr. ***Valentin Sverdlic***

Bun de tipar 14.05.08.	Formatul hârtiei 60x84 1/16.	
Hârtie ofset.	Tipar RISO	Tirajul 50 ex.
Coli de tipar 4,25		Comanda nr.49

U.T.M., 2004, Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 168.
Secția Redactare și Editare a U.T.M.
2068, Chișinău, str. Studenților, 9/9.

© U.T.M.,2008



Cuprins:

Tema 1. Calitatea – factor determinant al competitivității întreprinderii	3
Tema 2. Esența managementului calității	7
Tema 3. Conceptul de Management al Calității Totale (TQM)	12
Tema 4. Definirea și caracteristica standardelor seriei ISO 9000:2000	17
Tema 5. Documentația Sistemului de Management al Calității	21
Tema 6. Structura Sistemului de Management al Calității	25
Tema 7. Implementarea Sistemului de Management al Calității în întreprindere	29
Tema 8. Costurile calității și determinarea eficienței economice de la creșterea calității producției	40
Tema 9. Indicatorii și instrumentele calității	42
Tema 10. HACCP (ISO 22000) – sistemul de asigurare a inofensivității produselor alimentare ale întreprinderii	46
Tema 11. 20 keys – sistem de asigurare a competitivității întreprinderii	50
Tema 12. Sisteme de management de mediu ISO 14000	54
Teste de control	59
Rezolvarea problemelor	65
Bibliografie	67

Bibliografie

1. Olaru M. Managementul Calității, București: Editura Economică, 1995;
2. Pruteanu O, Bohosievici C, Iordăchescu D, Ghiță E Managementul Calității Totale, București: Editura Junimea, 1998;
3. Oprean C., Kifor C.V. Managementul Calității, Sibiu, 2002;
4. Chirilă V. Managementul calității, Chișinău: Editura Tehnica-Info, 2002
5. Mitonneau H. O nouă orientare în managementul calității: șapte instrumente noi. București: Editura Tehnică, 2000;
6. Cicerone Ionescu Cum să construim și să implementăm un sistem de management de mediu în conformitate cu ISO 14001. București: Editura Economică, 2000
7. I. Soare, A.D. Colceru Organizarea și conducerea sistemului calității la nivel de întreprindere (firmă). București: Tribuna Economică, 1995;
8. N. Drăgulănescu De la calitatea controlată la calitatea totală. București: Alternative, 1998;
9. В.Д. Огвоздин Управление качеством. Москва: Дело и Сервис 1999;
10. Standardele internaționale de calitate seriei ISO 9000 (versiunea anului 2000);
11. www.iso.md;
12. www.venividi.org/cretu.