

CRISTEA ION

RADU MARIA CRINA

MANAGEMENTUL CALITĂȚII
NOTE DE CURS ȘI APLICAȚII

Bacău, 2014

CUPRINS

1. CALITATEA	10
1.1 Definirea calității	10
1.2 Funcția calitatii	14
1.3 Scara calitatii	16
1.4 Evoluția factorului calitate.....	17
2. FUNDAMENTELE MANAGEMENTULUI CALITATII	25
2.1 Introducere în managementul calitatii	25
2.2 Principiile sistemelor de management al calității	32
2.2.1 Orientarea către client	32
2.2.2 Leadership	32
2.2.3 Implicarea salariaților	33
2.2.3 Implicarea salariaților	33
2.2.4 Abordarea bazată pe proces	33
2.2.5 Abordarea managementului bazată pe sistem	34
2.2.6 Îmbunătățirea continuă	34
2.2.7 Abordarea luării deciziilor pe baza de fapte	35
2.2.8 Relații reciproc avantajoase cu furnizorii	35
2.3 Responsabilitățile conducerii cu privire la asigurarea calitatii	35
2.3.1. Responsabilități organizatorice	35
2.3.2 Consiliul calității	37
2.3.3 Resurse pentru control	37
2.3.4 Reprezentantul conducerii	38
2.3.5 Analiza efectuată de Consiliul de conducere	38
2.3.6 Generarea entuziasmului pentru calitate	38
2.4 Specificitate manageriala	39
3. MANAGEMENTUL PRIN POLITICI	41
3.1 Consideratii generale	41
3.2 Politica pentru calitate	43
4. CONDUCEREA CALITATII	50
4.1 Principii	50
4.2 Responsabilitatea consiliului de conducere cu privire la asigurarea calitatii	50
4.3 Conducerea înnoirii permanente	52
4.4 Asigurarea compatibilității dintre producție și managementul calității....	54
4.5 Factorul uman	55
4.6 Politica conducerii în domeniul calitatii	57
4.6.1 Generalități	57
4.6.2 Organizare	58
4.6.3 Programul calității	59

4.6.4 Consiliul calitatii	60
4.6.5 Resurse pentru control	62
4.6.5 Reprezentantul conducerii	62
4.6.6 Analiza efectuata de consiliu de conducere	62
4.6.7 Generarea entuziasmului pentru calitate	63
4.7 Grila de verificare privind responsabilitatile consiliului de conducere ISO 9001,	64
4.8 Instruirea și motivarea personalului	65
4.9 Grilă de verificare privind pregătirea profesională a personalului	67
4.10 Managementul (asigurarea) calității pentru toți	67
5 ELEMENTELE GENERALE ALE MANAGEMENTULUI MODERN	69
5.1. Organizare	69
5.2. Functiile managementului	70
5.3. Abordarea bazată pe proces a sistemului de management la calității	
5.3.1. Procesele existente într-o societate	72
5.3.2. Managementul proceselor	74
5.3.3. Identificarea și descrierea proceselor	76
5.3.4. Monitorizarea și îmbunătățirea proceselor	77
5.4. Cerințele de documentație	78
5.5 Certificarea sistemelor de management al calitatii	81
5.5.1 Elemente	81
5.5.2 Avantajele certificarii	82
5.5.3 Etape in procesul de certificare al sistemului de management al calitatii	83
5.5.4 Categori de personal implicate în procesul de certificare	83
5.6 Certificarea de conformitate a produselor	85
5.6.1 Prevederi generale privind certificarea de conformitate a produselor	85
5.6.2 Procedura pentru cererea de certificare a conformitatii produselor	88
5.6.3 Certificarea de conformitate a produselor	88
6. MANAGEMENTUL CALITATII TOTALE	89
6.1. Conceptul de calitate totală	89
6.2 Modelul conceptual al managementului calității totale	95
6.3 Principiile MCT	96
6.5 Elementele constitutive ale MCT	101
6.5.1 Politica în domeniul calității	101
6.5.2 Relațiile client – furnizor	103
6.5.3. Calitatea achiziției	105
6.5.4 Abordarea calității prin prisma procesului	110
6.5.5 Imbunătățirea continuă	110

6.5.6 Stabilirea unui proiect de îmbunătățire a calității	113
6.5.7 .Atitudinea managerilor	115
6.5.8 Sistemul informațional pentru MCT	115
6.5.9 Cerinte ale sistemului managerial al MCT	115
6.6 Metodele si mijloacele MCT	118
6.6.1 Prioritati	118
6.6.2 Coordonarea implementării MCT	119
6.6.3 Pregătirea profesională	120
TEME DE SEMINAR	
TEMA NR.1	
Organizația. Mediul intern și extern al organizației	123
TEMA NR. 2	
Calitatea. Definiții și concepte de bază.....	128
TEMA NR. 3	
Instrumentele tradiționale în managementul calității și necesitatea unei calități inovatoare	133
TEMA NR. 4	
Instrumente noi în managementul calității	141
TEMA NR. 5	
Procese de decizie managerială	152
TEMA NR. 6	
Analiza situației financiare a organizației - instrument de măsurare a îmbunătățirii continue	158
TEMA NR. 7	
Concepte și modele ale procesului de îmbunătățire continuă	166
BIBLIOGRAFIA	178