

BRADEA LUCIA

AXINTE MARIA CRINA

# **PLANIFICAREA ȘI AUDITUL CALITĂȚII**

NOTE DE CURS

2007

## CUPRINS

1. Generalități. Termeni fundamentali.....	3
1.1. Cadru conceptual al calității produselor.....	3
1.2. Managementul calității totale TQM.....	4
1.3. Organizarea activităților referitoare la calitate în cadrul întreprinderii.....	5
1.4. Asigurarea calității potrivit standardelor internaționale.....	6
1.5. Costurile calității.....	7
1.6. Termeni și definiții.....	10
2. Cadrul conceptual și metodologia auditului calității.....	13
2.1. Elemente de definire a auditului calității.....	13
2.2. Obiectivele generale ale auditului calității.....	14
2.3. Tipuri de audituri ale calității.....	14
2.4. Activități apropiate auditului.....	21
2.5. Metodologia auditului sistemelor calității.....	23
3. Stabilirea documentelor de lucru ale auditului sistemelor calității.....	33
3.1. Lista de verificare.....	33
3.2. „Aide – memoires”.....	35
3.3. Diagrama de flux a procesului de audit.....	37
3.4. Alte documente de lucru.....	38
4. Tehnici de evaluare utilizate în desfășurarea auditului calității.....	39
4.1. Ascultarea activă.....	39
4.2. Tehnici generale de interviu.....	40
4.3. Recomandări privind desfășurarea auditului.....	41
4.4. Verificarea răspunsurilor primite.....	43
5. Probleme care apar în timpul auditului calității.....	44
5.1. Probleme posibile în faza de pregătire a auditului.....	44
5.2. Probleme posibile în desfășurarea auditului.....	45
6. Auditul intern al calității.....	47
6.1. Definiere. Cadrul general pentru organizarea auditului intern.....	47
6.2. Etapele auditului intern al calității.....	49
6.3. Documentele auditului intern.....	49
6.4. Tipuri de audit intern.....	49
Anexa 1.....	51
Anexa 2.....	52
Anexa 3.....	53
Anexa 4.....	54
Anexa 5.....	55
Anexa 6.....	56
Anexa 7.....	57
Anexa 8.....	58
Anexa 9.....	59
Anexa 10.....	60
Anexa 11.....	61
Anexa 12.....	62