



Universitatea Tehnică a Moldovei

**ABORDAREA SISTEMICĂ A CALITĂȚII
PRODUSELOR VESTIMENTARE REALIZATE
LA SCARĂ INDUSTRIALĂ**

Student:

Dimicenco Inga

Conducător:

conf.univ.dr., Tutunaru Irina

Chișinău – 2019

REZUMAT

Lucrarea cu tema Abordarea sistemică a calității produselor vestimentare realizate la scară industrială dată s-a abordat problema asigurării calității produselor vestimentare și a procesului de fabricație în condițiile unei întreprinderi de confecții. În capitolul unu s-a analizat conceptul de calitate, factorii ce influențează asupra calității și principiile de bază ale managementului calității. Pornind de la faptul, că calitatea reprezintă o trăsătură determinantă a produselor și serviciilor, au fost identificați factorii, care influențează asupra calității produselor: factorul principal, care acționează procesul de producție și factorul secundar, care acționează în sfera circulației mărfurilor. Sistemul de management al calității este sistemul de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea. Ținând cont de succesiunea etapelor procesului managerial în general și de specificul managementului calității, au fost analizate funcțiile acestuia: planificare, organizare, coordonare, antrenare, ținerea sub control, asigurarea calității și îmbunătățirea acesteia. Elementele unui sistem al calității sunt structurate pe patru domenii: responsabilitatea managementului, managementul resurselor, realizarea produselor și serviciilor, măsurare, analiză și îmbunătățire. În capitolul doi s-a analizat detaliat faza de control al calității, studiind metodele de control și îmbunătățire a acesteia. Deci, controlul calității este o funcție managerială prin care se verifică, se previne și corectează erorile care apar în diferite etape ale lucrului. S-au analizat cele patru etape ale evoluției calității și modul de implementare ale acestora: inspecția calității, controlul calității, asigurarea calității și managementul total al calității. S-a concluzionat că controlul total al calității este necesar pentru a ține sub control toate activitățile și toate etapele procesului de fabricație, s-a menționat că toți membrii unei întreprinderi indiferent de funcție și activitățile efectuate au atribuție și răspundere asupra calității. S-a analizat și observat că controlul calității trebuie efectuat de la recepția materiilor prime până la păstrarea și transportarea produselor finite. De menționat este faptul că depistarea și înlăturarea la timp a defectelor apărute duce la îmbunătățirea calității. În capitolul trei s-a studiat standardizarea calității în sistemul de management, care crează un limbaj comun și permite producătorilor și furnizorilor să comunice clar cu agenții de vânzări, scopul principal fiind îmbunătățirea calității vieții, apărarea intereselor consumatorilor, recunoașterea internațională a produselor și serviciilor, stabilirea unui sistem unitar de cerințe pentru certificarea calității. În acest capitol s-a studiat pregătirea întreprinderii sau a firmei, documentația necesară pentru certificare. Dacă întreprinderea dată are un sistem al calității care funcționează și este eficient, atunci ea poate primi certificat de conformitate, datorită căruia întreprinderea dată va putea demonstra clienților și concurenților că produsele lor sunt calitative și corespund sistemului de management al calității.

SUMMARY

In this paper, the problem of the quality of the clothing products was studied. In chapter one we analyzed the concept of quality, which are the factors that influence on quality and quality management. Quality is an essential aspect of products and services. There are two factors that influence the quality of the products: the main factor, which acts the production process and the secondary factor, which acts in the sphere of goods movement. The quality management system is the management system through which an organization is oriented and controlled in terms of quality. Considering the succession of the stages of the management process in general and the quality management specific, it is considered that the functions of the quality management are. Planning, organizing, coordinating, training, keeping under control, ensuring quality and improving it. The elements of a quality system are structured in four areas: responsibility of management, management of resources, realization of products and services, measurement, analysis and improvement. In chapter two we analyzed the quality control, the control methods and its improvement. So quality control is a managerial function through which the errors that occur in different stages of the work are checked, prevented and corrected. The four stages of quality control and their implementation were analyzed: quality inspection, quality control, quality assurance and total quality management. It was concluded that the total quality control is necessary to keep under control all the activities and all the stages of the manufacturing process, it was mentioned that all the members of an enterprise regardless of function and the activities carried out have attribution and responsibility over the quality. It was analyzed and observed that the quality control must be carried out from the reception of the raw materials to the storage and transport of the finished products. It is worth mentioning that the detection and timely removal of defects have led to quality improvement. In chapter three the standardization of quality in the management system was studied, standardization represents a specific activity carried out by a recognized body, and according to established principles, through which standards or other standardization documents are elaborated. Standardization creates a common language that allows manufacturers and suppliers to communicate clearly with sales agents. The main purpose being, to improve the quality of life, to protect the interests of consumers, the international recognition of products and services, to establish a unitary system of requirements for quality certification. This chapter studied the preparation of the company or company, the necessary documentation for certification. If the given company has a quality system that works and is efficient, then it can receive a certificate of conformity, due to which the given interest will be able to prove to the clients and competitors that their products are qualitative and correspond to the quality management system.

CUPRINS

REZUMAT

INTRODUCERE

1. CONCEPTUL DE CALITATE

1.1 Noțiunea de calitate

1.2 Factorii care influențează asupra calității produselor realizate la scară industrială

2. CONTROLUL – FAZĂ A ABORDĂRII SISTEMICE A CALITĂȚII

PRODUSELOR VESTIMENTARE

2.1 Evoluția procesului de control al calității produselor industriale

2.2 Rolul și necesitatea controlului calității – bază pentru dezvoltarea sistemelor de management al calității

2.3 Metode utilizate pentru controlul calității

2.4 Aplicarea controlului calității și rezultate obținute

2.5 Importanța asigurării calității produselor de îmbrăcăminte

2.6 Depistarea și înlăturarea defectelor

3. STANDARDIZAREA ÎN SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

3.1 Noțiunea de standardizare

3.2 Standardizarea la nivel național și internațional

4. ABORDAREA SISTEMICĂ A CALITĂȚII PRIN IMPLEMENTAREA

STANDARDELOR ISO

4.1 Managementul Calității

4.2 Documentele din Sistemul de Management al Calității

4.3 Pregătirea pentru certificare

CONCLUZII

BIBLIOGRAFIE

ANEXE

INTRODUCERE

Calitatea reprezintă un concept utilizat în diverse domenii, cum ar fi economice sau sociale, dar care reprezintă un caracter subiectiv. Aceasta are semnificații pentru fiecare domeniu, sector sau obiect specificat. Calitatea este un termen general, utilizat la cele mai diferite trăsături sau caracteristici, cum ar fi individual sau general și a fost definită în diverse moduri de către diverși experți în calitate, care îi atribuie acestui termen diferite semnificații. *Calitatea* este, prin urmare, o problemă de grad sau o valoare relativă. Ca urmare, problema centrală a calității poate fi formulată în felul următor: cât de exact setul de caracteristici inerente este conform cu setul de cerințe? În conformitate cu această definiție, *calitatea* este un concept relativ. Prin legarea calității cu cerințele, ISO 9000:2015 susține că conceptul de calitate reprezintă o dimensiune în care o totalitatea de însușiri esențiale ale unui obiect îndeplinesc cerințele unui produs, serviciu sau proces.

Asigurarea calității are ca obiectiv prevenirea apariției neconformităților, iar evoluția acestui proces identifică 4 etape de bază în asigurarea și controlul calității produselor:

1. Asigurarea calității prin control (calitatea este asigurată prin controlul final al produselor, când se identifică și se separă cele necorespunzătoare, care nu respectă specificațiile).
2. Asigurarea calității prin metode statistice (presupune controlul statistic al procesului de producție, se urmărește identificarea cauzelor defectelor, pentru prevenirea apariției acestora în procesele ulterioare).
3. Asigurarea calității prin motivarea personalului (etapa dată pune accentul pe instruirea personalului în vederea asigurării calității la toate nivelurile, la etapa dată se promovează autocontrolul și utilizarea mijloacelor de stimulare materiale sau morale a lucrătorului).
4. Concepte integratoare de asigurare a calității (automatizarea proceselor de producție, optimizarea costurilor calității, influența exercitată de calitate asupra indicatorilor eficienței economice a organizației, creșterea ponderii calității în cadrul concurenței manifestată pe piața mărfurilor și a serviciilor).

Asigurarea calității este dependentă de structura și organizarea managementului calității, prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea. Prin implementarea unui sistem al calității, întreprinderea urmărește să obțină produse care:

- Corespund unui obiectiv stabilit,
- Satisfac așteptările clientului,
- Sunt conforme standardelor și specificațiilor aplicabile,
- Sunt oferite la preț competitiv,
- Sunt obținute în condiții de profit.

ISO 9000 reprezintă un set de standarde internaționale privind calitatea. Seria ISO 9000 constă din următoarele documente: ISO 9000:2015 *Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular*; ISO 9001:2015 *Sisteme de management al calității. Cerințe*; ISO 9004:2015 *Conducerea unei organizații către un succes durabil*. [43]

Pentru a dezvolta un sistem de management al calității într-o întreprindere industrială, standardele ISO oferă un suport substanțial.

Standardul ISO 9001:2015, care a stat la baza acestui studiu este structurat în:

- Cerințe privind sistemele și documentația de management al calității;
- Responsabilitatea managementului;
- Managementul resurselor;
- Planificarea, proiectarea și dezvoltarea, aprovizionare și realizarea produselor, inclusiv procesele referitoare la client și prestarea serviciilor;
- Măsurare, analiză și îmbunătățire.

Evaluarea și utilizarea documentației sistemului calității reprezintă activități care vor fi abordate în mod dinamic, fiind necesară stabilirea unor dispoziții adecvate privind identificarea și aprobarea tuturor documentelor referitoare la calitate.

BIBLIOGRAFIE

1. Dr. Ing. Magdalena Trandafir, ing. Veronel Antonescu, Calitatea, (1994)
2. Al. Ianic Maniu, V.Gh. Vodă, Manualul Calității, Editura Economică
3. Nicolae Drăgulănescu, Magdalena Drăgulănescu, Managementul Calității Serviciilor, Editura AGIR, București (2003)
4. Cazimir Bohosievici, Asigurarea calității, Editura Tehnica-Info, Chișinău (2001)
5. Administrarea Publică, nr.3, Economie și finanțe publice, (2011)
6. Șargu Lilia, Managementul calității, Chișinău, (2017)
7. Sinteze de management al calității, https://sjea-dj.spiruharet.ro/images/secretariat/sjdea-2016/SINTEZE_MANAGEMENTUL_CALITATII_DE_POSTAT_PE_SITE.pdf
8. Controlul calității, <https://ro.scribd.com/doc/52496528/controlul-calitatii>
9. Controlul calității produselor în procesul producției, <http://www.creeaza.com/referate/management/CONTROLUL-CALITATII-PRODUSELOR111.php>
10. Система управления качеством продукции, https://studref.com/306179/ekonomika/sistema_upravleniya_kachestvom_produktsii
11. Asigurarea și Controlul Calității, <https://ro.scribd.com/doc/26067302/Asigurarea-Si-Controlul-Calitatii>
12. Managementul Calității, notă de curs, <https://ro.scribd.com/doc/24805687/MANAGEMENTUL-CALITATII>
13. Controlul Proceselor de Producție, <https://ro.scribd.com/doc/216818512/Controlul-Proceselor-de-Productie>
14. Biblioteca Digitală Online de Administrare și management, Elementele procesului de control, <https://administrare.info/management/432-elementele-procesului-de-control>
15. Managementul Calității, <https://ro.scribd.com/document/120788832/Managementul-Calitatii>
16. Asigurarea Calității Produselor Textile, <https://ro.scribd.com/document/80464341/asigurarea-calitatii>
17. Controlul calității, <https://ro.scribd.com/doc/251656825/Controlul-calitatii>
18. Factorii care determină și influențează calitatea produselor și serviciilor, <https://dokumen.tips/documents/factorii-care-determina-si-influenteaza-calitatea-produselor-si-serviciilor.html>
19. Factorii care determină și influențează calitatea produselor și serviciilor, <https://biblioteca.regielive.ro/cursuri/industria-alimentara/factorii-care-determina-si-influenteaza-calitatea-produselor-si-serviciilor-150194.html>

20. Funcțiile fundamentale ale managementului, <https://ro.scribd.com/document/337094909/Functiile-fundamentale-ale-managementului>
21. Academia de Studii Economice București, Funcțiile managementului calității, <https://ro.scribd.com/document/39667798/Functiile-managementului-calitatii>
22. Sisteme de management al calității, <https://conspecte.com/Managementul-calitatii/sisteme-de-management-ale-calitatii.html>
23. Sisteme de management al calității, https://ro.wikipedia.org/wiki/Sistem_de_management_al_calit%C4%83%C8%9Bii
24. Prof.dr.ing. Ladislau Kerekes, Universitatea Bogdan Vodă Cluj Napoca, Cerințele Standardului ISO 9001, <https://ro.scribd.com/doc/278984583/Cerintele-Standardului-Iso-9001>
25. Controlul calității și Asigurarea calității, <http://www.rasfoiesc.com/business/management/CONTROLUL-CALITATII-SI-ASIGURA43.php>
26. Managementul Calității, ISO, https://www.academia.edu/9083945/Managementul_calitatii
27. Какова роль контроля в процессе управления качеством, https://studbooks.net/1435757/menedzhment/kontrol_kachestva
28. Контроль качества продукции, https://studref.com/346618/menedzhment/kontrol_kachestva_produktsii
29. Понятие и виды контроля качества, https://superinf.ru/view_helpstud.php?id=214
30. Modele și tehnici de măsurare a nivelului calității, <http://www.scriub.com/management/METODE-SI-TEHNICI-DE-MASURARE-45685.php>
31. Controlul intern, managerial și managementul calității, <https://www.cursuri-functionari.ro/grila-cursuri-formare-profesionala/curs/controlul-intern-managerial-si-managementul-calitatii-abordari-practice-pentru-sectorul-public-2670/?id=2670>
32. Ce este un standard, <http://www.standard.md/tabview.php?l=ro&idc=166&t=/Standardizare/Beneficiile-standardizarii>
33. Standardizarea. Scopul și obiectivele standardizării, <https://ro.scribd.com/document/250145970/Tema-1-Standardizarea-Notiuni-generale-de-standardizare>
34. Documentele sistemului de management al calității, <http://www.scriub.com/management/DOCUMENTELE-SISTEMULUI-DE-MANA42354.php>
35. Documentația sistemului calității, <https://ro.scribd.com/doc/64771752/Documentele-calitatii>

36. Defecte și neconformități ale produselor textile,
<https://biblioteca.regielive.ro/proiecte/alte-domenii/defecte-si-necomformitati-ale-produselor-textile-292569.html>
37. Defecte și neconformități ale țesăturii,
<https://ro.scribd.com/presentation/142210261/Defecte-Si-Neconformitati-tesaturi>
38. Analiza și evaluarea calității mărfurilor,
<http://www.rasfoiesc.com/business/economie/merceologie/Analiza-si-evaluarea-calitatii96.php>
39. Дефекты в изделиях, причины их возникновения и способы устранения,
<http://fashionlib.ru/books/item/f00/s00/z0000009/st061.shtml>
40. Технологические дефекты одежды и способы их устранения,
https://studbooks.net/1591866/tovarovedenie/tehnologicheskie_defekty_odezhdy_sposoby_ustraneniya
41. Standardele de calitate, <https://ro.scribd.com/doc/77798569/Standarde-de-calitate>
42. Sisteme de Management al Calității ISO 9000,
<https://ro.scribd.com/document/410826569/Sisteme-de-Managementul-Calitatii-ISO-9001-2000-DOC>
43. Standard_MD_Sistem_de_Management_al_Calitatii