



Digitally signed by
Technical Scientific
Library, TUM
Reason: I attest to the
accuracy and integrity of
this document

UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI

FACULTATEA TEHNOLOGIA ALIMENTELOR
DEPARTAMENTUL ALIMENTAȚIE ȘI NUTRIȚIE

MANAGEMENTUL CALITĂȚII
APLICAT ÎN ALIMENTAȚIA PUBLICĂ

Indicații metodice
pentru realizarea lucrărilor practice



2024

CZU 663/664:005.6(076.5)

M 20

Lucrarea a fost discutată și aprobată pentru editare la ședința Consiliului Facultății Tehnologia Alimentelor, proces-verbal nr.9 din 26.06.2024.

Prezentele indicații metodice sunt destinate studenților cu frecvență și frecvență redusă, Facultatea Tehnologia Alimentelor, Departamentul Alimentație și Nutriție, programele de studii *0721.1 Tehnologia și managementul alimentației publice, 1010.1 Servicii publice de nutriție, 072 Managementul restaurantelor și nutriție.*

Elaborat: dr., conf. univ. Aurica Chirsanova
dr., lector univ. Oxana Radu
dr., conf. univ. Alina Boiștean
dr., conf. univ. Tatiana Capcanari

Recenzent: dr., conf. univ. Eugenia Covaliov

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII DIN RM

Managementul calității aplicat în alimentația publică:

Indicații metodice pentru realizarea lucrărilor practice / Aurica Chirsanova, Oxana Radu, Alina Boiștean, Tatiana Capcanari; Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Tehnologia Alimentelor, Departamentul Alimentație și Nutriție.

– Chișinău: Tehnica-UTM, 2024. – 84 p.: fig., tab.

Redactor: E. Balan

Bun de tipar 05.07.24

Formatul hârtiei 60x84 1/16

Hârtie ofset. Tipar RISO.

Comanda nr. 95, Tirajul 50 ex.

MD-2004, Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 168. UTM
MD-2045, Chișinău, str. Studenților, 9/9. Editura "Tehnica-UTM"

ISBN 978-9975-64-452-5.

© UTM, 2024

INTRODUCERE

Progresul științific și tehnologic determină creșterea permanentă a concurenței pe piața globală și solicită cerințe mai stricte față de calitatea produselor și serviciilor. Pentru a fi competitive pe piețele interne și internaționale și pentru a desfășura activități economice de succes, întreprinderile moderne de alimentație publică au nevoie de sisteme de management eficiente, care să poată asigura îmbinarea activităților științifice, tehnologice și de producție, care să conducă la îmbunătățirea continuă a calității și satisfacția sporită a consumatorilor, angajaților întreprinderii, acționarilor și a societății în ansamblu.

Activitățile desfășurate de studenți în timpul studierii disciplinei *Managementul calității aplicat în alimentația publică* vizează dezvoltarea unor abilități și aptitudini precum elaborarea unei politici de calitate, documentarea procedurilor sistemului calității la anumite întreprinderi, analizarea funcționării sistemelor calității și compararea acestora cu cerințele standardelor internaționale ISO 9000, ISO 22000 etc., ceea ce este necesar viitorilor specialiști în domeniul managementului calității a produselor alimentației publice.

Scopul materialului didactic este de a oferi asistență metodologică studenților la însușirea părții practice a cursului *Managementul calității aplicat în alimentația publică*, dezvoltarea abilităților de lucru cu documentele de reglementare, promovarea independenței și a unei abordări creative a rezolvării problemelor legate de asigurarea calității serviciilor și produselor din cadrul UAP.

Indicațiile metodice includ teste, itemi și sarcini situaționale privind secțiunile fundamentale ale disciplinei, fiind destinate studenților cu frecvență și cu frecvență redusă, specialitățile *0721.1 Tehnologia și managementul alimentației publice, 1010.1 Servicii publice de nutriție, 072 Managementul restaurantelor și nutriție*.

CUPRINS

INTRODUCERE	3
CAPITOLUL I. Sarcini pentru lucrările practice	4
Tema 1. Noțiuni de bază privind conceptul de management al calității și sistemelor de calitate	4
Tema 2. Funcțiile și principiile de bază ale managementului calității	7
Tema 3. Instrumentele managementului calității	10
Tema 4. Managementul calității totale (Total Quality Management, TQM)	16
Tema 5. Politici în domeniul calității	19
Tema 6. Standardizarea și rolul ei în managementul calității	22
Tema 7. Standardele ISO și rolul lor în funcționarea sistemului de management al calității (SMC)	25
Tema 8. Noțiuni de bază privind sistemul HACCP	27
Tema 9. Aplicarea sistemului HACCP pentru preparatele și produsele alimentare	30
Tema 10. Documente utilizate în sistemele managementului calității	34
Tema 11. Auditul calității	36
Tema 12. Certificare și acreditare	39
Tema 13. Managementul tratării neconformităților	41
Tema 14. Protecția consumatorilor în relație cu managementul calității	44
CAPITOLUL II. Ghiduri de pregătire a rapoartelor și discursurilor pentru lecțiile practice	46
2.1. Rapoarte privind lecții practice	46
2.2. Metodologia de pregătire și prezentare a lucrărilor individuale	49
2.3. Subiecte recomandate pentru realizarea lucrărilor individuale	53

BIBLIOGRAFIE	57
ANEXE	60
Anexa 1. Test „Percepția conceptului modern al managementului calității”	60
Anexa 2. Diagrama cauză-efect (Ishikawa) sau „Os de pește” pentru determinarea cauzelor unei probleme a serviciilor alimentare	62
Anexa 3. Politica de calitate a laboratorului.....	63
Anexa 4. Descrierea indicatorilor materiei prime – făina de grâu	65
Anexa 5. Arborele de decizie pentru identificarea PCC	68
Anexa 6. Formulare de înscriere recomandate pentru a controla riscurile potențiale în domeniul alimentației publice	69
Anexa 7. Chestionar de autoevaluare conform standardului ISO 9004.....	72
Anexa 8. Plan-exemplu privind dezvoltarea și implementarea unui SMC la întreprindere.....	78
Anexa 9. Certificat de acreditare	81
Anexa 10. Certificat de conformitate	82

BIBLIOGRAFIE

1. LEGE RM privind protecția consumatorilor: nr. 105-XV din 13.03.2003.
2. LEGE RM privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității: nr. 235 din 01.12.2011.
3. LEGE RM cu privire la standardizarea națională: nr. 20 din 04.03.2016.
4. LEGE RM privind activitatea de reglementare tehnică: nr. 420 din 22.12.2006.
5. HG nr. 1089 din 2017 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.
6. Ghid de bune practici pentru siguranța alimentelor. Sistemul de siguranță a alimentelor HACCP: Produse culinare. © 2017 Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.
7. SM SR EN ISO 9000:2016. Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
8. SM SR EN ISO 9001:2015. Sisteme de management al calității. Cerințe.
9. SM ISO/TR 10017:2006. Îndrumări referitoare la utilizarea tehnicilor statistice pentru ISO 9001:2000.
10. SM EN ISO 9004:2018. Managementul calității. Calitatea unei organizații. Ghid pentru atingerea succesului durabil.
11. SM SR EN ISO 14001:2016. Sisteme de management de mediu. Cerințe și ghid de utilizare.
12. SM ISO 45001: 2018. Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe și îndrumări pentru utilizare.
13. SM EN ISO/IEC 27001: 2017. Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Sisteme de management al securității informației. Cerințe.
14. SM SR ISO 10001:2012 Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru coduri de conduită în organizații.

15. SM SR ISO 10004:2014 Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru monitorizare și măsurare.
16. SM SR ISO 10005:2011 Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru planurile calității.
17. SM SR ISO 10015:2003 Managementul calității. Linii directoare pentru instruire.
18. SM SR ISO 10018:2014 Managementul calității. Linii directoare pentru implicarea și competența personalului.
19. SM SR ISO /TR 10013:2011 Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității.
20. SM EN ISO 19011:2018. Ghid pentru auditarea sistemelor de management.
21. SM EN ISO 22000:2018 Sisteme de management al siguranței alimentelor. Cerințe pentru orice organizație din lanțul alimentar.
22. CHIRSANOVA, A. et al. Produse alimentare inovative. Chișinău: Tehnica-UTM, 2021. - 455 p. ISBN 978-9975-45-704-0. DOI: 10.5281/zenodo.5563412.
23. ЧУМАК, Ж. и др. Общая технология пищевых производств. Chișinău: Editura „Tehnic-UTM”, 2019. CZU.;663(664):075-8.
24. PALADI, D., CAPCANARI, T. Toxicologia și securitatea produselor alimentare: Note de curs. Partea I. Chișinău: Tehnica-UTM, 2019. - 84 p. ISBN 978-9975-45-585-5.
25. CHIRSANOVA, A., CAPCANARI, T. Instrucțiuni: Prelucrarea sanitară în cadrul unităților de alimentație publică. Chișinău: Tehnica-UTM, 2018. - 33 p. ISBN 978-9975-45-559-6.
26. КАПКНАРЬ, Т., ПАЛАДИ, Д. Токсикология и безопасность пищевых продуктов. Note de curs. Partea I. Chișinău: Editura „Tehnic-UTM”, 2018. – 88 p. ISBN 978-9975-45-558-9. CZU 615.9:663/664(075.8), К 202.
27. CHIRSANOVA, A., RADU, O., BOIȘTEAN, A., CAPCANARI, T. Managementul calității aplicat în alimentația publică. Note de curs. Chișinău: Tehnica-UTM. 2021. - 136 p. ISBN 978-9975-45-736-1.
28. CIUMAC, J., REȘITCA V., CHIRSANOVA, A., CAPCANARI, T. Tehnologia generală a produselor alimentare: Indicații

- metodice privind efectuarea lucrărilor de laborator. Chișinău: Tehnica-UTM. 2019. - 147 p. ISBN 978-9975-45-586-2. CZU 663/664.0(076.5), T 32.
29. PALADI, D., CHIRSANOVA, A., MIJA, N., CAPCANARI, T. Toxicologie și securitate alimentară. Îndrumar metodic pentru îndeplinirea lucrărilor de laborator. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM, 2017.
 30. ЕРМОЛАЕВА, Е., СУРКОВ, И. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания. М.: ИНФРА-М, 2018.
 31. АЛИМОВ, А. Управление качеством. Методическое пособие для самостоятельной работы студентов. Белгород: Белгородский государственный университет, 2010.
 32. ДОЛГОВА, Е. Управление качеством: практикум. Омск: Омский институт (филиал) РГТЭУ, 2010.

Webografie:

- www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/home/en/;
- www.iso.org/search.html?q=9000;
- www.fssc22000.com/ (Foundation for food safety certification);
- www.mygfsi.com/ - GFSI (Global Food Safety Initiative);
- www.europa.eu/european-union/topics/food-safety_en;
- www.sas.com (Analytics Software & Solutions);
- www.srac.ro (Societatea Română pentru Asigurarea Calității);
- www.standard.md (Institutul de Standardizare din Moldova – ISM);
- www.shop.standard.md (Catalogul standardelor ISM);
- www.estandard.md (Catalogul standardelor naționale ale RM);
- www.acreditare.md (Centrul Național de Acreditare din RM – MOLDAC);
 - www.cmac.md (Î.S. „Centrul de Metrologie Aplicată și Certificare” – CMAC);
 - www.certificare.md (S.C. „Inspectie-Certificare-Calitate” S.R.L.);
 - www.consumer.gov.md (Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței – APCSP).
- www.legis.md (Registrul de stat al actelor juridice)