



Universitatea Tehnică a Moldovei

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN AFACERI

Student:

Cernobrovciuc Mihai
Student *gr. AA 171 M*

Conducător:

conf.dr. Sverdlic Valentin

Chișinău - 2018

Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova
Universitatea Tehnică a Moldovei
Facultatea Inginerie Economică și Business
Departamentul Economie și Management

Admis la susținere Șef de departament: conf.dr.
Rîna Turcan

Rîna Turcan
19.01.2019

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN AFACERI

Teză de master

Student: _____ (Cernobrovcjuț Mihai, gr. AA 171 M)

Conducător: *V. Sverdlic* (Sverdlic Valentin)

Chișinău – 2019

REZUMAT
la teza de masterat cu tema
„Managementul calității în afaceri”

Teza de masterat în cauză este dedicată studierii conceptului de calitate și management al calității în condițiile economiei de piață.

În prezent, tot mai multe întreprinderi autohtone sunt interesate în implementarea unui management eficient a calității, adaptat la obiectivele strategice ale firmei.

Autorul propune o combinație reușită a teoriei clasice a managementului calității cu metodologia de diagnosticare a acestuia, utilizând metodele cantitative și calitative de analiză, adaptate la specificul funcționării întreprinderilor autohtone.

Totodată, în teză au fost propuse și argumentate din punct de vedere economic măsuri pentru implementarea managementului calității totale și sistemului integrat de management în cadrul întreprinderilor din Republica Moldova.

Abstract
on Masters thesis on
“Quality management in business”

The Master's thesis is dedicated to studying the concept of quality and quality management under market economy conditions.

At present, more and more domestic enterprises are interested in implementing an efficient quality management tailored to the strategic objectives of the firm.

The author proposes a successful combination of classical quality management theory with its diagnostic methodology, using quantitative and qualitative analytical methods adapted to the specifics of the functioning of domestic enterprises.

At the same time, in the thesis economic measures were proposed and reasoned for the implementation of the total quality management and the integrated management system within the enterprises of the Republic of Moldova.

CUPRINS

INTRODUCERE	6
CAPITOLUL I. ASPECTELE TEORETICO-ȘTIINȚIFICE ALE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN ECONOMIA DE PIAȚĂ	8
1.1 CONCEPTUL DE CALITATE ȘI EVOLUȚIA ISTORICĂ.....	8
1.2 DEFINIREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII.....	14
1.3 MANAGEMENTUL CALITĂȚII TOTALE – FORMA EVOLUTIV-SUPERIOARĂ A MANAGEMENTULUI CALITĂȚII.....	18
CAPITOLUL II. METODOLOGIA DIAGNOSTICĂRII MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN ÎNȚREPRINDERILE DIN REPUBLICA MOLDOVA	24
2.1 ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII CONFORM STANDARDULUI ISO 9001:2015	24
2.2 INDICATORII ȘI INSTRUMENTELE CALITĂȚII	26
2.3 ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE CONTROL A CALITĂȚII ÎN ÎNȚREPRINDERE	29
CAPITOLUL III. MĂSURI PENTRU IMPLEMENTAREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN CADRUL ÎNȚREPRINDERILOR DIN REPUBLICA MOLDOVA	34
3.1 PROMOVAREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII TOTALE ÎN CADRUL ÎNȚREPRINDERII.....	34
3.2 UTILIZAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII PENTRU IMPLEMENTAREA SISTEMULUI HACCP	38
3.3 CREAREA SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT ÎN ÎNȚREPRINDERE.....	48
CONCLUZII	53
BIBLIOGRAFIE	55
REZUMAT.....	56

INTRODUCERE

Actualitatea temei. Calitatea a jucat întotdeauna un rol important în cucerirea de noi piețe ca și în păstrarea celor deja existente, dar acum, în condițiile unor piețe mondiale competitive, asigurarea calității a devenit și mai relevantă. Astfel, se manifestă un interes tot mai mare față de problemele managementului calității la nivel național, regional și internațional.

Recunoscându-se necesitatea unor mutații de abordare a aspectelor referitoare la asigurarea calității, asistăm, în ultimii ani, la intensificarea preocupărilor în acest domeniu, la nivelul agenților economici, dar și al unor organisme guvernamentale și neguvernamentale, asociații, firme de consultanță. Producătorii și distribuitorii recunosc faptul că managementul calității poate fi realizat doar printr-o organizare eficientă a întreprinderii și prin hotărârea conducerii de a îndeplini exigențele de calitate crescute ale potențialilor lor clienți.

În prezent, multe întreprinderi manifestă un interes deosebit pentru modelele de asigurare a calității propuse de standardele internaționale din familia ISO 9000, aflându-se în diferite faze de implementare a unui asemenea model. Se consideră că certificarea sistemului de management al calității are un impact favorabil asupra performanțelor în afaceri, recunoscându-se, în același timp, importanța îmbunătățirii continue a acestui sistem și implementarea principiilor managementului calității totale pentru asigurarea succesului în competiție.

Tema legată de promovarea managementului calității în afaceri este actuală pentru întreprinderile din Republica Moldova, unele din acestea dispunând deja de un Sistem de management al calității, certificat conform standardului internațional ISO 9001, dar în scopul îmbunătățirii continue a acestui sistem este stringentă și implementarea managementului calității totale în cadrul unităților economice autohtone, ceea ce va oferi acesteia, în perspectivă, șansa de a-și extinde piețele de desfacere și a crea o imagine favorabilă la nivel internațional.

Scopul și obiectivele tezei: Scopul cercetării constă în prezentarea conceptului managementului calității și recomandarea măsurilor pentru implementarea managementului calității în cadrul întreprinderilor din Republica Moldova, care vor contribui la eficientizarea activității acestora.

Astfel, teza de master definește cadrul conceptual și funcțiile acestuia, coordonatele politicii și strategiilor calității, cu accent pe strategia îmbunătățirii continue.

În conformitate cu scopul abordat au fost formulate următoarele *obiective*:

- prezentarea aspectelor teoretico-științifice ale conceptului de management al calității.

- diagnosticarea managementului calității în cadrul întreprinderilor din Republica Moldova.
- propunerea măsurilor pentru implementarea managementului calității în întreprinderile autohtone.
- justificarea creării sistemului integrat de management în întreprinderi.

Scopul și sarcinile abordate au determinat *structura tezei* care este una clasică și include: introducerea, trei capitole, concluzii și recomandări.

Capitolul I. Aspectele teoretico-științifice ale managementului calității în economia de piață - se definește noțiunea de calitate și se descrie evoluția istorică a acestui concept. O atenție deosebită se acordă conceptelor de management al calității și managementul calității totale.

Capitolul II. Metodologia diagnosticării managementului calității în întreprinderile din Republica Moldova - se prezintă detaliat indicatorii și instrumentele calității, este diagnosticat managementul calității în întreprinderile autohtone prin analiza Sistemului de management al calității, precum și analizate activitățile de control a calității.

Capitolul III. Măsuri pentru implementarea managementului calității în cadrul întreprinderilor din Republica Moldova – sunt propuse și justificate măsurile și principiile ce țin de implementarea managementului calității în scopul eficientizării activității și sporirii performanțelor economice ale întreprinderilor. Totodată, se propune implementarea sistemului HACCP bazate pe identificarea, evaluarea și controlul riscurilor asociate produselor alimentare, precum și a sistemului integrat de management.

Baza metodologică au constituit-o lucrările cercetătorilor în domeniul managementului calității: Chirilă V., Drăgulănescu N., Olaru M., Oprean C., Pruteanu O. etc.

Valoarea practică. Recomandările practice, prezentate în teză, sunt orientate spre implementarea managementului calității în cadrul întreprinderilor din Republica Moldova în baza diagnosticării Sistemului de management al calității, evaluării organizării activităților de control a calității, precum și analizei indicatorilor calității producției.

În concluzie, aplicarea managementului calității în afaceri reprezintă un demers indispensabil pentru orice agent economic, în vederea îmbunătățirii competitivității în condițiile concurențiale ale economiei de piață. Luînd în considerare cele expuse mai sus, teza de master își propune să contribuie la clarificarea conceptului, principiilor, metodelor și tehnicilor asociate managementului calității.

BIBLIOGRAFIE

1. CĂNĂNĂU N., DIMA O., GURĂU GH., BARAJOS A. *Sisteme de asigurare a calității*. Galați: Editura Junimea, 1998.
2. CHIRILĂ V. *Managementul Calității*. Chișinău: Editura Tehnica-Info, 2002.
3. CREȚU I. *Managementul Calității*. Chișinău: Editura UTM, 2008.
4. DRĂGULĂNESCU N. *De la calitatea controlată la calitatea totală*. București: Alternative, 1998.
5. JURAN J. *The Quality Trilogy în Quality Progress*. 19 nr.8/1986.
6. IONESCU C. *Cum să construim și să implementăm un sistem de management de mediu în conformitate cu ISO 14001*. București: Editura Economică, 2000.
7. IONESCU S. *Exelența industrială: practică și teoria calității*. București: Editura Economică, 1997.
8. KELADA J. *La gestion intégrale de la qualité*. Québec, 1990.
9. NICOLESCU O., VERBONCU I. *Management*. București, 1997.
10. OLARU M., *Managementul Calității*. București, 1999.
11. OPREAN C., KIFOR C.V. *Managementul Calității*. Sibiu, 2002.
12. PRUTEANU O, BOHOSIEVICI C, IORDĂCHESCU D, GHIȚĂ E. *Managementul Calității Totale*. București: Editura Junimea, 1998.
13. Standardul internațional ISO 9000:2000 „Sisteme de Management al Calității. Vocabular”.
14. Standardul internațional ISO 9000:2015 „Sisteme de Management al Calității. Cerințe”.
15. *Ce este sistemul HACCP?* [citat 26.10.2018]. Disponibil:
<https://cosminpurcar.wordpress.com/2011/02/08/ce-este-sistemul-haccp/>
16. *Ce este HACCP? Proiectarea și implementarea unui sistem HACCP* [citat 26.10.2018]. Disponibil: <http://proalimente.com/este-haccp-proiectarea-implementarea-unui-sistem-haccp/>