



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

UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

NOTE DE CURS

**Chișinău
2019**

UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI

**FACULTATEA INGINERIE ECONOMICĂ ȘI BUSINESS
DEPARTAMENTUL ECONOMIE ȘI MANAGEMENT**

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

NOTE DE CURS

**Chișinău
Editura "Tehnica-UTM"
2019**

CZU 658.56(075.8)

M 20

Lucrarea este destinată studenților Facultății Inginerie Economică și Business, învățământ cu frecvență la zi și cu frecvență redusă, programele de studii: *Business și administrare; Marketing și logistică*.

Lucrarea cuprinde materialul tematic succint în conformitate cu curricula disciplinei.

Compilare: conf. univ., dr. Iuliu ȚURCAN

Redactor responsabil: conf. univ., dr. Rina ȚURCAN

Recenzent: prof. univ., dr. Valentin SVERDLIC

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII

Managementul calității: Note de curs / Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Inginerie Economică și Business, Dep. Economie și Management; compilare: Iuliu Țurcan; red. resp.: Rina Țurcan. – Chișinău: Tehnica-UTM, 2019. – 103 p.: fig.

Bibliogr.: p. 100-101 (22 tit.). – 50 ex.

ISBN 978-9975-45-611-1.

658.56(075.8)

M 20

ISBN 978-9975-45-611-1

© Iuliu Țurcan

© UTM, 2019

INTRODUCERE

Odată cu globalizarea economiei crește importanța managementului calității, se intensifică preocupările pentru însușirea conceptelor, principiilor, metodelor și tehnicilor managementului calității.

În cadrul cursului *Managementul calității* se abordează problematica managementului calității în relație cu managementul întreprinderii, se definește esența și funcțiile acestuia, se evidențiază politica și strategiile calității.

O atenție deosebită este acordată managementului total al calității, definirii conceptelor și principiilor sale.

De asemenea, un accent major este pus pe asigurarea și managementul calității potrivit standardelor seriei ISO 9000 și implementarea acestora în întreprinderile din Republica Moldova. Este prezentată metodologia determinării costurilor calității, principalilor indicatori și instrumente ale calității, care servesc drept bază pentru evaluarea eficienței Sistemului de Management al Calității.

Scopul cursului este de a prezenta studenților aspectele teoretice ale managementului calității, principalele metode și instrumente din cadrul acestuia, a-i învăța să aplice cunoștințele căpătate în practica de toate zilele.

Pentru a atinge obiectivele cursului, studenții trebuie să posede abilități de conștientizare a metodelor teoriei economice, principalele concepte și termenii specifici domeniului economic, precum și de aplicare a procedeelelor statistice.

CUPRINS

Introducere.....	3
Tema 1. Calitatea: evoluție, concept și factori de influență.....	4
Tema 2. Importanța calității în întreprinderile din sec. XXI.....	20
Tema 3. Managementul calității și conceptul de total quality management (TQM).....	27
Tema 4. Funcțiile managementului calității.....	37
Tema 5. Principiile managementului calității.....	45
Tema 6. Standardele utilizate în managementul calității și importanța lor.....	60
Tema 7. Metode și tehnici utilizate în managementul calității.....	69
Tema 8. Structura organizatorică a sistemului de management al calității în cadrul unei întreprinderi.....	75
Tema 9. Certificarea produselor și sistemelor de management al calității.....	79
Tema 10. Indicatorii și instrumentele calității.....	86
Tema 11. Costurile calității și determinarea eficienței economice de la creșterea calității producției.....	91
Bibliografie.....	100

BIBLIOGRAFIE

1. SM SR EN 45020:2012 Standardizare și activități conexe. Vocabular general.
2. SM SR EN 9000:2015 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
3. Axinte E. Asigurarea calității. Chișinău: Editura „Tehnica-Info”, 2002.
4. Bohosievici C. Asigurarea calității. Chișinău: Editura „Tehnica-Info”, 2000.
5. Catuneanu V. Premiile pentru calitate. București: Editura FRPC, 2001.
6. Chirilă V. Managementul calității. Chișinău: Editura „Tehnica-Info”, 2002.
7. Crețu I. Managementul calității. Chișinău: UTM, 2008.
8. Danilevici C., Niță M. Managementul calității produselor în industria alimentară. Târgoviște: Editura Valahia University Press, 2009.
9. Exarhos S. Managementul calității totale și marketingul internațional. Chișinău, 2001.
10. Mărculescu A. Managementul calității produselor agroalimentare. Brașov: Editura Universității „Transilvania”, 2011.
11. Olaru M. Managementul calității. Ediția a II-a. București: Editura Economică, 2004.
12. Oprean C., Kifor C.-V., Suci O., Alexe C. Managementul integrat al calității. București: Editura RAPH, 2012.
13. Petrescu G. Managementul calității totale. București: Editura Economica, 2014.
14. Pruteanu O. ș.a. Managementul și controlul calității. Chișinău: Editura „Tehnica Info”, 2000.
15. Rusu B. Managementul calității totale în firmele mici și mijlocii. București: Editura Economica, 2001.

16. Stăiculescu O. Optimizarea costului calității: secretul unui business de succes. Cluj-Napoca: Editura Pres Universitară Clujeană, 2014.

17. Țâțu M., Oprean C., Boroșiu A. Cercetarea experimentală aplicată în creșterea calității produselor și serviciilor. București: Editura AGIR, 2011.

18. Țurcan Iu. Managementul calității. Moodle, 2016.

19. www.dex.ro

20. www.eoq.org

21. www.iso.org

22. www.standard.md