



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

UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI

MANAGEMENTUL CALITĂȚII
aplicat în alimentația publică

Note de curs

Chișinău
2021

UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI
FACULTATEA TEHNOLOGIA ALIMENTELOR
DEPARTAMENTUL ALIMENTAȚIE ȘI NUTRIȚIE

MANAGEMENTUL CALITĂȚII
aplicat în alimentația publică

Note de curs

Chișinău
Editura „Tehnica-UTM ”
2021

CZU 663/664:005.6(075.8)

M 20

Notele de curs sunt destinate studenților cu forma de învățământ la zi și cu frecvența redusă din cadrul Facultății 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 serviciilor de catering.*

Au elaborat: conf. univ., dr. Aurica Chirsanova
lect. univ., dr. Oxana Radu
lect. univ. Alina Boiștean
conf. univ., dr. Tatiana Capcanari

Redactor responsabil: lect. univ., dr. Oxana Radu

Recenzent: conf. univ., dr. Nina Mija

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII DIN RM

Managementul calității aplicat în alimentația publică:

Note de curs / Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Tehnologia Alimentelor, Departamentul Alimentației și Nutriție; elaborat: Aurica Chirsanova [et al.]; redactor responsabil: Oxana Radu. – Chișinău: Tehnica-UTM, 2021. – 136 p.: fig., tab.

Referințe bibliogr.: p. 101-103. – 50 ex.

ISBN 978-9975-45-736-1.

663/664:005.6(075.8)

M 20

ISBN 978-9975-45-736-1

© UTM, 2021

PREFAȚĂ

În cadrul economiei naționale industria alimentară îndeplinește funcția de a valorifica produsele agricole, fabricând bunuri alimentare, care să respecte unul dintre obiectivele strategice fundamentale ale dezvoltării economice și sociale – securitatea alimentară a populației. Acest obiectiv major al industriei alimentare poate fi obținut numai prin asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității producției. Urmărirea și realizarea unui astfel de obiectiv în cadrul unor unități de alimentație publică, cât și în cadrul întreprinderilor din industria alimentară, cu o tehnologie adaptată unui sistem de organizare, a început să ridice probleme încă din anul 1990.

Unitățile de alimentație publică nu-și pot menține avantajul concurențial pe piață decât numai printr-un management competent, care să antreneze resursele umane într-un proces de flexibilizare și diversificare a producției, realizate la parametri calitativi care să satisfacă exigențele consumatorilor.

Activitatea de producție în domeniul semipreparatelor și preparatelor culinare este un domeniu într-o continuă evoluție determinată de acerba concurență de pe piața acestor produse.

Orice întreprindere, pentru a putea face față cerințelor pieței, trebuie să ofere o garanție a calității și, indiferent de dimensiune sau domeniu, își poate asigura un viitor sigur numai prin introducerea unui sistem de management al calității orientat spre satisfacerea propriilor nevoi.

Adoptarea unui sistem de management al calității este o decizie strategică a unei organizații, care poate ajuta la îmbunătățirea performanței sale globale și furniza o bază solidă pentru inițiative de dezvoltare durabilă.

INTRODUCERE

Cursul *Managementul calității aplicat în alimentația publică* este destinat studenților de la Facultatea Tehnologa Alimentelor, programele de studii *0721.1 Tehnologia și managementul alimentației publice, 1010.1 Servicii publice de nutriție, 072 Managementul restaurantelor și serviciilor de catering*, dar poate fi util și celor de la alte facultăți/specializări. În acest cadru sunt definite și abordate conceptul de calitate și calitate totală, precum și cel de management al calității și al calității totale. Este expusă relația furnizor–client și importanța orientării tuturor activităților economice spre obiectivul fundamental: satisfacerea necesităților clientului. Sunt descrise elementele de bază ale standardelor ISO 9000 și ISO 22000, funcțiile managementului calității, strategiile de implementare ale acestuia, documentele și instrumentele managementului calității totale. La sfârșitul cursului se dau unele elemente de bază privind sistemele de asigurare a calității și certificarea produselor, serviciilor și proceselor.

Scopul cursului:

Formarea unor specialiști capabili să stăpânească problematica calității totale, precum și a managementului acesteia și să contribuie la implementarea sistemelor calității în alimentația publică.

Obiectivele principale ale cursului:

- să elaboreze și să implementeze politici în domeniul calității;
- să se instituie funcția de calitate;
- să asigure elaborarea și implementarea tehnicilor, metodelor și instrumentelor;
- să specifice managementul calității;
- să asigure implementarea sistemului calității;
- să mențină și să îmbunătățească sistemul de management al calității;
- să realizeze evaluarea furnizorilor;
- să instruiască și să motiveze personalul în scopul îmbunătățirii pregătirii profesionale;
- să auditeze sistemul;
- să trateze neconformitățile, folosind măsuri corective.

CUPRINS

Prefață	3
Introducere	4
Termeni și definiții utilizate	5
Tema 1. Noțiuni de bază privind conceptul de management al calității și sistemele de calitate	12
Tema 2. Funcțiile și principiile de bază ale managementului calității	19
Tema 3. Instrumentele calității și ale managementului calității	26
Tema 4. Managementul calității totale (<i>Total Quality Management, TQM</i>)	32
Tema 5. Politici în domeniul calității	36
Tema 6. Standardizarea și rolul ei în managementul calității	39
Tema 7. Standardele ISO și rolul lor în funcționarea sistemului de management al calității (SMC)	46
Tema 8. Noțiuni de bază privind sistemul HACCP	49
Tema 9. Aplicarea sistemului HACCP pentru preparatele și produsele alimentare	57
Tema 10. Documente utilizate în sistemele managementului calității	77
Tema 11. Auditul calității	80
Tema 12. Certificare și acreditare	85
Tema 13. Managementul tratării neconformităților	90
Tema 14. Protecția consumatorilor în relația cu managementul calității	95
Bibliografie recomandată	101

BIBLIOGRAFIE RECOMANDATĂ

1. CONSTANTINESCU C.G. Calitatea și siguranța alimentelor. Concepte și aplicații practice. Iași: Performantica, 2016.
2. POP C. Managementul calității. Iași: Alfa, 2007.
3. POP C. Managementul calității de la concept la implementare. Iași: Tipo Moldova, 2009.
4. RABOCA H. Managementul calității. Cluj-Napoca, 2012.
5. STANCIU A.C., CONDREA E. Managementul calității. Constanța: Editura IFCON, 2008,
6. LEGEA RM cu privire la standardizarea națională nr. 20 din 04.03.2016.
7. LEGEA RM privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității nr. 235 din 01.12.2011.
8. LEGEA RM privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13.03.2003.
9. LEGEA RM privind activitatea de reglementare tehnică nr. 420 din 22.12.2006.
10. LEGEA RM privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13.03.2003.
11. HG nr. 1089 din 2017 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.
12. Ghid de bune practici pentru siguranța alimentelor. Sistemul de siguranța alimentelor HACCP: Produse culinare. © 2017 Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.
13. SM SR EN ISO 9000:2016. Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
14. SM SR EN ISO 9001:2015. Sisteme de management al calității. Cerințe.
15. SM ISO/TR 10017:2006. Îndrumări referitoare la utilizarea tehnicilor statistice pentru ISO 9001:2000.
16. SM EN ISO 9004:2018. Managementul calității. Calitatea unei organizații. Ghid pentru atingerea succesului durabil.
17. SM SR EN ISO 14001:2016. Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare.

18. SM ISO 45001: 2018. Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe și îndrumări pentru utilizare.
19. SM EN ISO/IEC 27001: 2017. Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Sisteme de management al securității informației. Cerințe.
20. SM SR ISO 10001:2012 Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru coduri de conduită în organizații.
21. SM SR ISO 10004:2014 Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru monitorizare și măsurare.
22. SM SR ISO 10005:2011 Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru planurile calității.
23. SM SR ISO 10015:2003 Managementul calității. Linii directoare pentru instruire.
24. SM SR ISO 10018:2014 Managementul calității. Linii directoare pentru implicarea și competența personalului.
25. SM SR ISO /TR 10013:2011 Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității.
26. SM EN ISO 19011:2018. Ghid pentru auditarea sistemelor de management.
27. CHIRSANOVA A. et al. Produse alimentare inovative. Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2021. 455 p. ISBN 978-9975-45-704-0. DOI: 10.5281/zenodo.5563412.
28. CIUMAC J., REȘITCA V., CHIRSANOVA A., CAPCANARI T., BOAGHI E. Общая технология пищевых производств. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2019. CZU: 663(664):075-8.
29. PALADI D., CAPCANARI T. Toxicologia și securitatea produselor alimentare: Note de curs. Partea 1. Univ. Tehn. a Moldovei., Fac. Tehnologia Alimentelor; Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2019. 84 p. ISBN 978-9975-45-585-5.
30. CHIRSANOVA A., CAPCANARI T. Instrucțiuni: prelucrarea sanitară în cadrul unităților de alimentație publică. Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și

Nutriție. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2018. - 33 p. ISBN 978-9975-45-559-6.

31. CAPCANARI T., PALADI D. Токсикология и безопасность пищевых продуктов. Note de curs. Partea I. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2018. - 88 p. ISBN 978-9975-45-558-9. CZU 615.9:663/664(075.8), K 202.
32. CIUMAC J., REȘITCA V., CHIRSANOVA A., CAPCANARI T. Tehnologia generală a produselor alimentare: Indicații metodice privind efectuarea lucrărilor de laborator. Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2019. - 147 p. ISBN 978-9975-45-586-2. CZU: 663/664.0(076.5), T 32.
33. PALADI D., CHIRSANOVA A., MIJA N., CAPCANARI T. Toxicologie și securitate alimentară. Îndrumar metodic pentru îndeplinirea lucrărilor de laborator. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2017.

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.consumator.gov.md (Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței – APCSP).