

CECILIA POP

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

de la concept la implementare

TIPO MOLDOVA

Cecilia Pop

Managementul calității

Coperta: *Cristian Almășanu*

Redactor: *Aurel Ștefanachi*

ISBN 978-973-168-023-1

© Tipografia Moldova

Editura Tipo Moldova este acreditată de Consiliul Național al
Cercetării Științifice din Învățământul Superior (C.N.C.S.I.S.)

Iași, 2009

E-mail: office@tipomoldova.ro

Cecilia Pop

**Managementul
calității**

TIPO MOLDOVA

CUPRINS

INTRODUCERE	9
--------------------------	---

PARTEA I

CALITATEA ȘI MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN ECONOMIA MODERNĂ

1. CONCEPTUL DE CALITATE ȘI COMPLEXITATEA SA ÎN CONTEXTUL SOCIO- ECONOMIC ACTUAL	12
1.1. Calitatea în noua viziune a politicii europene.....	12
1.2. Calitatea - concept, caracteristici, și factori de influență.....	14
1.2.1. Caracteristicile tehnico-funcționale	19
1.2.1.1. Caracteristicile tehnice	19
1.2.1.2. Caracteristicile funcționale.....	42
1.2.1.3. Caracteristicile de disponibilitate	43
1.2.2. Caracteristicile economice.....	43
1.2.3. Caracteristicile sociale.....	44
1.2.4. Caracteristicile psihosenzoriale	44
1.2.5. Caracteristicile estetice	50
1.2.6. Analiza factorilor care influențează calitatea	53
1.3. Asigurarea calității - evoluție, tendințe, interpretări	62
2. STANDARDE, STANDARDIZARE ȘI ROLUL LOR ÎN ASIGURAREA CALITĂȚII	68
2.1. Conceptul, evoluția și obiectivele standardizării	68
2.2. Tipologia standardelor - funcții și aplicabilitate	73
2.3. Standardul complet de produs - structură, conținut și utilitate	76
2.4. Standardizarea la nivel național.....	81
2.5. Standardizarea la nivel regional și internațional.....	86
3. FUNCȚII, ABORDĂRI ȘI STRATEGII ÎN MANAGEMENTUL CALITĂȚII	89
3.1. Managementul calității – concept și abordare în economia modernă.....	89
3.2. Personalități, opinii și contribuții la fundamentarea managementului calității	96
3.3. Funcții și strategii în managementul calității.....	105
3.3.1. Planificarea calității	105
3.3.2. Organizarea activităților referitoare la calitate	107

3.3.3. Funcția de antrenarea în realizarea activităților referitoare la calitate.....	109
3.3.4. Coordonarea și strategia comunicării în managementul calității.....	110
3.3.5. Funcția de comandă în managementul calității	116
3.3.6. Controlul și evaluarea calității	117
3.3.7. Funcția de îmbunătățire continuă a calității.....	119
3.3.7.1. Abordări și strategii de îmbunătățire continuă.....	120
3.4. Principiile managementului calității și strategiile lor de implementare	127
3.4.1. Orientarea către client - de la principiu la strategie	127
3.4.2. Leadership	134
3.4.3. Implicarea personalului	134
3.4.4. Abordarea bazată pe proces - fundamentul implementării SMC.....	136
3.4.5. Abordarea sistemică a managementului	139
3.4.6. Îmbunătățirea continuă	140
3.4.7. Abordarea pe baza de fapte in luarea deciziilor fundamentale	140
3.4.8. Relații reciproc avantajoase cu furnizorii.....	140
3.5. Particularitățile managementului calității serviciilor.....	141

PARTEA a II-a

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII - RESURSE, PROCESE, IMPLEMENTARE

4. ORIENTĂRI ACTUALE PRIVIND CONCEPTUL ȘI IMPLEMENTAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (SMC)	150
4.1. Orientări și tendințe în implementarea SMC	150
4.2. Referențiale actuale utilizate pentru implementarea și certificarea SMC	155
5. MANAGEMENTUL ORGANIZAȚIEI ȘI RELAȚIA SA CU SMC	163
5.1. Abordarea calității în managementul organizațiilor din România.....	163
5.2. Conducerea și coordonarea SMC	167
6. DOCUMENTAȚIA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII - NECESITATE ȘI APLICABILITATE	174
6.1. Documentația SMC - definiție, scop și importanță	174
6.2. Politica și obiectivele referitoare la calitate - definiție, condiții, programe.....	176

6.3. Manualul calității și rolul său în funcționarea SMC.....	181
6.4. Procedurile SMC și alte documente care asigură gestionarea și controlul proceselor	183
6.5. Înregistrările calității - descriere, importanță, gestionare.....	186
7. MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU CLIENȚII ȘI IMPLICAȚIILE SALE ASUPRA COPETITIVITĂȚII SMC.....	188
7.1. Cerințele clienților și rolul lor decisiv în proiectarea și realizarea produselor/serviciilor.....	188
7.2. Satisfacția clienților - indicator de apreciere a performanțelor SMC.....	191
8. MANAGEMENTUL ȘI ALOCAREA RESURSELOR MATERIALE ÎN CADRUL SMC	197
9. RESURSELE UMANE - MANAGEMENT ȘI IMPLICARE ÎN FUNCȚIONAREA SMC.....	202
9.1. Importanța și gestionarea resurselor umane	202
9.2. Cultura organizațională în contextul implementării SMC.....	210
9.3. Strategia motivării personalului în managementul calității	215
10. MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN PROCESUL REALIZĂRII PRODUSELOR ȘI/SAU SERVICIILOR.....	222
10.1. Planificarea realizării produsului sau serviciului.....	222
10.2. Proiectarea și dezvoltarea	226
10.3. Controlul proceselor de producție sau al prestării de servicii și validarea lor	231
10.4. Identificare, trasabilitate, notificare și rechemare.....	233
10.5. Managementul proprietății clientului și păstrării produselor.....	235
10.6. Managementul dispozitivelor de măsurare și monitorizare.....	236
11. MANAGEMENTUL TRATĂRII NECONFORMITĂȚILOR	239
11.1. Controlul, obiectivele și indicatorii de performanță ai procesului.....	239
11.2. Cauzele neconformităților, identificarea și înregistrarea produselor sau serviciilor neconforme	240
11.3. Tratarea produsului neconform	243
12. ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII.....	248
12.1. Analiza relației : mentalitate – schimbare – îmbunătățire	248
12.2. Inovarea și rolul său în îmbunătățirea calității.....	251
12.3. Strategii de îmbunătățire a calității.....	257

PARTEA a III-a
EVALUAREA SMC ȘI RELAȚIA SA CU ALTE SISTEME DE
MANAGEMENT

13. CERTIFICAREA PRODUSELOR ȘI SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	262
13.1. Cadrul conceptual al certificării conformității.....	262
13.2. Certificarea conformității produselor și serviciilor în UE și în România.....	265
13.3. Certificarea Sistemelor de management al calității	272
14. AUDITUL CALITĂȚII	280
14.1. Concept și obiective generale.....	280
14.2. Tipuri de audituri ale calității	282
14.2.1 Auditul intern.....	282
14.2.2. Auditul extern.....	285
14.3. Competența auditorilor calității	294
15. SISTEME DE MANAGEMENT AL SIGURANȚEI ALIMENTARE ÎN RELAȚIE CU SMC.....	296
15.1. Calitatea și siguranța produselor alimentare în viziunea Politicii Europene pentru Calitate.....	296
15.2. Sistemul HACCP - concept, reglementare, avantaje.....	299
15.3. Managementul siguranței alimentelor corespunzător principiilor HACCP și relația sa cu SMC.....	302
16. TENDINȚE PRIVIND INTEGRAREA SISTEMELOR MODERNE DE MANAGEMENT: CALITATE - MEDIU – SIGURANȚĂ ALIMENTARĂ	330
Bibliografie.....	335