



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

**UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI**

# **SISTEME DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

**NOTE DE CURS**

**Chișinău  
2022**

**UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI**  
**FACULTATEA INGINERIE ECONOMICĂ ȘI BUSINESS**  
**DEPARTAMENTUL ECONOMIE ȘI MANAGEMENT**

**Iuliu ȚURCAN**

**SISTEME DE MANAGEMENT**  
**AL CALITĂȚII**

**Note de curs**

**Chișinău**  
**Editura "Tehnica-UTM"**  
**2022**

## CZU

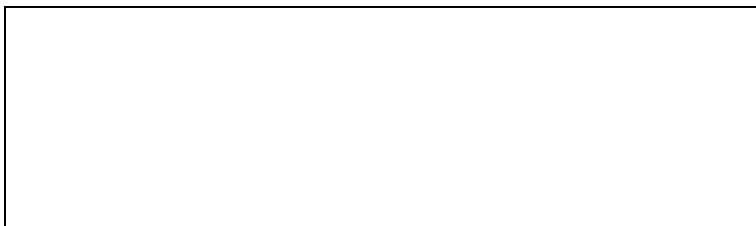
Lucrarea este destinată studenților ciclul II, master, Facultatea Inginerie Economică și Business, învățământ cu frecvență, programele de studii: *Administrarea afacerilor* (90 ECTS), *Administrarea afacerilor* (120 ECTS), *Economia afacerilor imobiliare* (120 ECTS).

Lucrarea cuprinde material tematic succint în conformitate cu curricula disciplinei.

Compilare: conf. univ., dr. Iuliu ȚURCAN

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

Recenzent: prof. univ., dr. Maria GHEORGHIȚA



## INTRODUCERE

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

În cadrul cursului *Sisteme de management al 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 sistemelor de management al calității necesare pentru dezvoltarea activității organizațiilor.

De asemenea, un accent major este pus pe asigurarea și managementul calității potrivit standardelor seriei ISO 9000, și anume, implementarea sistemelor de management al calității conform ISO 9001 în întreprinderile din Republica Moldova.

Una dintre cerințele obligatorii ale Uniunii Europene este implementarea și asigurarea funcționării eficiente a ISO 22000 și standardelor de management al mediului seriei ISO 14000.

La fel, este descris și explicat sistemul de management japonez 20 chei, care permite organizațiilor să ajungă la un nivel de performanță superior.

Scopul cursului este de a prezenta studenților aspectele teoretice ale managementului calității, sistemelor de management al calității și importanța utilizării acestora în activitatea de bază a organizațiilor și a-i învăța să aplice cunoștințele obținute în practica de toate zilele.

## CUPRINS

Introducere.....	3
Tema 1. Calitatea: evoluție, concept și factori de influență.....	4
Tema 2. Conceptul de total quality management (TQM).....	24
Tema 3. Managementul calității potrivit standardelor seriei ISO 900.....	32
Tema 4. Documentația și structura organizatorică a sistemului de management al calității.....	40
Tema 5. Implementarea sistemului de management al calității în întreprindere.....	47
Tema 6. ISO 22000 – sistemul de asigurare a inofensivității produselor alimentare ale întreprinderii.....	60
Tema 7. Sisteme de management de mediu ISO 14001.....	68
Tema 8. Sistemul „20 keys” – un instrument de îmbunătățire și perfecționare continuă eficientă a întreprinderii.....	78
Bibliografie.....	88

## BIBLIOGRAFIE

1. Axinte E. Asigurarea calității. Chișinău: Editura Tehnica-Info, 2002.
2. Bohosievici C. Asigurarea calității. Chișinău: Editura Tehnica-Info, 2000.
3. Catuneanu V. Premiile pentru calitate. București: Editura FRPC, 2001.
4. Chirilă V. Managementul calității. Chișinău: Editura Tehnica-Info, 2002.
5. Danilevici C., Niță M. Managementul calității produselor în industria alimentară. Târgoviște: Editura Valahia University Press, 2009.
6. Exarhos S. Managementul calității totale și marketingul internațional. Chișinău, 2001.
7. Mărculescu A. Managementul calității produselor agroalimentare. Brașov: Editura Universității „Transilvania”, 2011.
8. Olaru M. Managementul calității. Ediția a II-a. București: Editura Economică, 2004.
9. Oprean C., Kifor C.-V., Suciu O., Alexe C. Managementul integrat al calității. București: Editura RAPH, 2012.
10. Petrescu G. Managementul calității totale. București: Editura Economica, 2014.
11. Pruteanu O. ș.a. Managementul și controlul calității. Chișinău: Editura Tehnica-Info, 2000.
12. Rusu B. Managementul calității totale în firmele mici și mijlocii. București: Editura Economica, 2001.
13. SM SR EN 9001:2015 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

14. Stăiculescu O. Optimizarea costului calității: secretul unui business de succes. Cluj-Napoca: Editura Pres Universitară Clujeană, 2014.
15. Țățu M., Oprean C., Boroșiu A. Cercetarea experimentală aplicată în creșterea calității produselor și serviciilor. București: Editura AGIR, 2011.
16. Țurcan Iu. Managementul calității. Note de curs. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2019.
17. Țurcan Iu. Managementul calității. Moodle, 2016.