


**Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți**  
**Facultatea de Științe Reale, Economice și ale Mediului**  
**Catedra de științe economice**

**Curriculum**  
**la unitatea de curs „Managementul calității”**  
**pentru studenții ciclului I – studii de licență**  
**specialitatea 363.1 „Business și administrare”**  
**învățământ cu studii la zi**

---

**(semnătura)**

Titularul cursului:  
Oleiniuc Maria, dr., lector superior

Curriculum-ul la unitatea de curs Managementul calității a fost discutat la ședința Catedrei de Științe economice, proces verbal nr. 10 din 02 aprilie 2015

Șeful catedrei Teaci dr. conf. univ. Carolina Teaci

Curriculum-ul la unitatea de curs Managementul calității a fost aprobat la ședința Facultății de Științe Reale, Economice și ale Mediului, Procesul verbal nr. 13 din 23.04.2015

Decanul facultății Topală prof. univ., dr. hab., Pavel Topală

### **Informații de identificare a cursului**

Facultatea de Științe Reale, Economice și ale Mediului  
Catedra de științe economice  
Domeniul general de studiu: 36. Științe economice  
Domeniul de formare profesională la ciclul I: 363. Business  
Denumirea specialității: 363.1 „Business și administrare”

Tabelul 1

Codul disciplinei în planul de învățământ	Credite ECTS	Total ore	Repartizarea orelor Studii cu frecvența la zi				Forma de evaluare	Limba de predare
			Prel	Sem	Lab	L.ind		
S.06.O.051	3	90	30	15	-	45	Examen oral	română

Statutul: disciplină obligatorie

#### **Informații referitoare la cadrul didactic**

Titularul cursului – Oleiniuc Maria doctor în științe economice, lector superior, a absolvit Universitatea de Stat „Alecru Russo” din Bălți, specialitatea „Management în învățământ și instruire economică”. E-mail: mariadodu@yandex.ru

Orele de consultații: marți, 14.10 – 15.30

**Integrarea cursului în programul de studii:** Cursul „Managementul calității” are drept scop formarea specialistului capabil să abordeze tehnicile și instrumentele referitoare la calitate, să cunoască standardele de certificare. Un manager competitiv trebuie să cunoască nivelul calității produsului, procedeele, procesele și ce instrumente trebuie de folosit în auditul calității. Pentru însușirea obiectului dat, drept bază le servesc cunoștințele căpătate la așa discipline cum sunt: „Teoria economică”, „Fundamentele managementului organizației”, „Marketing”, „Managementul aprovizionării și vânzătorilor”. Obiectivul principal al cursului de lecții la disciplina „Managementul calității” este formarea specialiștilor care se confruntă cu schimbări profunde în domeniul economiei de piață și cu noi forme de cooperare, fuziuni sau noi situații în cadrul întreprinderii. Principiul de bază în elaborarea materialului didactic la disciplina „Managementul calității” este orientat în formarea unor specialiști capabili să soluționeze problematica calității totale precum și să contribuie la implementarea sistemelor calității în întreprinderile de profil.

#### **Competențe prealabile:**

- să cunoască conceptele cheie și a teoriilor din domeniul economiei și managementului;
- să deosebească politica întreprinderii de filosofia acesteia;
- să cunoască care sunt principalele sarcini ale departamentului de calitate în întreprindere;
- să cunoască noțiunile fundamentale din unitățile de curs „Fundamentele managementului I” și „Fundamentele managementului II”;
- să evidențieze rolul „calității” pentru satisfacerea necesităților consumatorilor.

#### **Competențe dezvoltate în cadrul cursului:**

- să cunoască unele concepte, teorii, modele principii specifice managementului calității;
- să formuleze principiile de bază ale calității;
- să cunoască care sunt principalele sisteme moderne din domeniul calității.

#### **Finalitățile cursului:**

- să poată să implementeze în întreprinderile autohtone așa metode ale managementului calității cum sunt: „Kaizen”, „Kanban”, „Just-in-Time”;
- să poată să întocmească documentația sistemului calității;
- să compare cum are loc procesul calității la întreprinderile din Republica Moldova cu întreprinderile din SUA și Japonia;

- să elaboreze și administreze documentația sistemului de management al calității în întreprinderi și implementarea unui sistem de management al calității.

Tabelul 2

**Conținuturi**

Tematica	Ore			
	Prelegeri	Seminare	Lucrări practice	Activitatea independentă
1	2	3	4	5
Tema 1. Fundamentele teoretice ale managementului calității 1.1. Principalii precursori ai managementului calității 1.2. Definierea managementului calității 1.3. Funcțiile managementului calității 1.4. Orientări actuale în managementul calității	2	2	-	2
Tema 2. Coordonatele politicii calității 2.1. Cadrul conceptual al politicii calității 2.2. Definierea politicii calității 2.3. Principiile de bază și obiectivele referitoare la calitate 2.4. Tipologia strategiilor calității 2.5. Strategia îmbunătățirii continue	2	-	-	2
Tema 3. Managementul total al calității (TQM) 3.1. Conceptul de calitate totală 3.2. Definierea managementului total al calității 3.3. Principiile de bază ale TQM 3.4. Factorii critici în implementarea principiilor TQM 3.5. Modele de evaluare a performanțelor obținute prin TQM 3.6. Abordări critice privind TQM	2	-	-	2
Tema 4. Planificarea calității 4.1. Procesul planificării calității 4.2. Diagnosticul calității 4.3. Metode utilizate în planificarea calității 4.4. Cerințele standardelor ISO 9000 referitoare la planificarea calității	-	2	-	4
Tema 5. Organizarea activităților referitoare la calitate 5.1. Locul activităților referitoare la calitate în organizarea procesuală și structurală a întreprinderii 5.2. Formalizarea structurii organizatorice a funcțiunii calitate	2	-	-	4
Tema 6. Asigurarea calității potrivit standardelor internaționale ISO 9000 6.1. Prezentarea generală a ISO 900 6.2. Asigurarea internă a calității 6.3. Asigurarea externă a calității 6.4. Documentația sistemului calității 6.5. Înregistrările referitoare la calitate 6.6. Relația dintre standardele ISO 9000 și modelul european al TQM	2	-	-	4
Tema 7. Costurile referitoare la calitate 7.1. Evoluția abordării costurilor referitoare la calitate 7.2. Abordarea costurilor referitoare la calitate în standardele internaționale ISO 9000 7.3. Determinarea costurilor referitoare la calitate. 7.4. Analiza costurilor referitoare la calitate	2	2	-	3
Tema 8. Tehnici și instrumente ale managementului calității 8.1. Tehnici și instrumente clasice ale managementului calității 8.1.1. Tehnici și instrumente pentru date numerice 8.1.2. Tehnici și instrumente pentru date nenumerice 8.2. Tehnici și instrumente moderne ale managementului calității 8.2.1. Tehnici și instrumente utilizate în analiza problemelor 8.2.2. Tehnici și instrumente pentru determinarea programului de rezolvare a problemelor	2	-	-	2

1	2	3	4	5
Tema 9. Certificarea conformității și acreditarea organismelor de certificare 9.1. Cadrul conceptual al certificării conformității și al acreditării 9.2. Certificarea produselor și serviciilor 9.3. Certificarea sistemelor calității 9.4. Sisteme naționale de certificare a conformității și de acreditare (Republica Moldova, Marea Britanie, Germania, Franța, alte țări) 9.5. Coordonatele politicii Uniunii Europene în domeniul certificării conformității	2	-	-	4
Tema 10. Implementarea sistemului 20 keys la întreprinderile din RM 10.1. Definirea și scopul sistemului 20 keys 10.2. Caracteristica generală a sistemului 20 keys 10.3. Etapele de implementare a sistemului 20 keys în întreprindere	2	2	-	2
Tema 11. Implementarea Sistemului de Management al Calității în întreprindere 11.1. Evoluția implementării Sistemelor de Management ale Calității în țările Uniunii Europene și în lume 11.2. Premisele implementării Sistemului de Management al Calității în întreprinderile din Republica Moldova 11.3. Etapele de implementare a Sistemului de Management al Calității în întreprindere 11.4. Auditul calității și certificarea SMC 11.5. Practica și rezultatele implementării Sistemului de Management al Calității în întreprinderile din Republica Moldova	2	-	-	4
Tema 12. Indicatorii calității 12.1. Indicatori care exprimă ponderea produselor de calitate superioară 12.2. Indicatorii rebutului 12.3. Indicatorii reclamațiilor consumatorilor 12.4. Analiza pe baza ratei defectelor	4	4	-	6
Tema 13. HACCP – sistemul de asigurare a inofensivității produselor alimentare ale întreprinderii 13.1. Definirea sistemului HACCP 13.2. Etapele de implementare ale HACCP-ului 13.3. Importanța implementării HACCP în întreprinderile industriei alimentare din Republica Moldova	2	2	-	2
Tema 14. Sisteme de management de mediu ISO 14000 14.1. Sisteme de management de mediu recunoscute. 14.2. Standardul ISO 14001: scop, domeniu de aplicare, mod de folosire 14.3. Etapele implementării standardului ISO 14000 în întreprindere	2	1	-	2
Tema 15. Standardizarea calității 15.1. Definirea standardizării 15.2. Tipuri de standarde 15.3. Obiectivele și rolul sistemului european de standardizare 15.4. Organismele europene de standardizare 15.5. Organizații Naționale de standardizare 15.6. Relația dintre standardele naționale și standardele internaționale	2	-	-	2
Total	30	15	-	45

**Activități de lucru individual:**

- studierea literaturii suplimentare la curs;
- eseu: „KAIZEN: principii și oportunități de implementare în întreprinderile autohtone”;

- discuție Panel: „SMC: perspective și probleme de implementare în întreprinderile din Republica Moldova”;
- studiu de caz: „Atingerea performanțelor înalte ale întreprinderilor din Republica Moldova în urma implementării sistemului 20 de keys”;
- rezolvarea problemelor.

**Notă**

1. Proiectele nu se predau prin e-mail decât la solicitarea cadrului didactic titular de seminar;
2. În cazul în care, din motive bine întemeiate, proiectul nu poate fi predat la data stabilită, studentul va trebui să anunțe, în prealabil, cadrul didactic titular de seminar asupra acestei situații, fapt care nu va atrage reducerea notei acordate.

Tabelul 3

**Evaluare**

Pre-condiții		Participare și efectuarea tuturor activităților de laborator și susținerea proiectului	
		<b>Modalități și mijloace de evaluare</b>	<b>Procent din nota finală</b>
Evaluare finală:		Examen oral	40%
Evaluare curentă	Seminar	eseu: „KAIZEN: principii și oportunități de implementare în întreprinderile autohtone”	10%
		discuție Panel: „SMC: perspective și probleme de implementare în întreprinderile din Republica Moldova”	20%
		studiu de caz: „Atingerea performanțelor înalte ale întreprinderilor din Republica Moldova în urma implementării sistemului 20 de keys”	10%
		rezolvarea problemelor	20%
	Total		

**Subiectele pentru evaluarea finală**

1. Principalii precursori ai managementului calității.
2. Definirea managementului calității.
3. Funcțiile managementului calității.
4. Orientări actuale în managementul calității.
5. Cadrul conceptual al politicii calității.
6. Definirea politicii calității.
7. Principiile de bază și obiectivele referitoare la calitate.
8. Tipologia strategiilor calității.
9. Strategia îmbunătățirii continue.
10. Conceptul de calitate totală.
11. Definirea managementului total al calității.
12. Principiile de bază ale TQM.
13. Factorii critici în implementarea principiilor TQM.
14. Modele de evaluare a performanțelor obținute prin TQM.
15. Procesul planificării calității.
16. Abordări critice privind TQM.
17. Diagnosticul calității.
18. Metode utilizate în planificarea calității.
19. Cerințele standardelor ISO 9000 referitoare la planificarea calității.
20. Locul activităților referitoare la calitate în organizarea procesuală și structurală a întreprinderii.
21. Formalizarea structurii organizatorice a funcțiunii calitate.
22. Prezentarea generală a ISO 9000.

23. Asigurarea internă a calității.
24. Asigurarea externă a calității.
25. Documentația sistemului calității.
26. Înregistrările referitoare la calitate.
27. Relația dintre standardele ISO 9000 și modelul european al TQM.
28. Caracteristici ale ediției din anul 2000 a standardelor ISO 9000.
29. Evoluția abordării costurilor referitoare la calitate, în teorie și în practica economică.
30. Abordarea costurilor referitoare la calitate în standardele internaționale ISO 9000.
31. Determinarea costurilor referitoare la calitate.
32. Analiza costurilor referitoare la calitate.
33. Tehnici și instrumente clasice ale managementului calității.
34. Tehnici și instrumente moderne ale managementului calității.
35. Definierea și scopul sistemului 20 keys.
36. Caracteristica generală a sistemului 20 keys.
37. Etapele de implementare a sistemului 20 keys în întreprindere.
38. Evoluția implementării Sistemelor de Management ale Calității în țările Uniunii Europene și în lume.
39. Premisele implementării Sistemului de Management al Calității în întreprinderile din Republica Moldova.
40. Etapele de implementare a Sistemului de Management al Calității în întreprindere.
41. Auditul calității și certificarea SMC.
42. Practica și rezultatele implementării Sistemului de Management al Calității în întreprinderile din Republica Moldova.
43. Indicatorii calității: determinarea și interpretarea economică.
44. Definierea sistemului HACCP.
45. Etapele de implementare ale HACCP-ului.
46. Importanța implementării HACCP în întreprinderile industriei alimentare din Republica Moldova.
47. Sisteme de management de mediu recunoscute.
48. Standardul ISO 14001: scop, domeniu de aplicare, mod de folosire.
49. Etapele implementării standardului ISO 14000 în întreprindere.
50. Definierea standardizării.
51. Tipuri de standarde.
52. Obiectivele și rolul sistemului european de standardizare.
53. Organismele europene de standardizare.
54. Organizații Naționale de standardizare.
55. Relația dintre standardele naționale și standardele internaționale.
56. Cadrul conceptual al certificării conformității și al acreditării.
57. Certificarea produselor și serviciilor.
58. Certificarea sistemelor calității.
59. Sisteme naționale de certificare a conformității și de acreditare.
60. Coordonatele politicii Uniunii Europene în domeniul certificării conformității.

### ***Modele de probleme***

1. De calculat coeficientul mediu de calitate și de analizat în dinamică, utilizând următoarea informație inițială:

Date generale privind caracteristica produselor de panificație la întreprindere

Clasele de calitate	Volumul de producție în anul de bază, tone	Volumul de producție în anul planificat, tone
1	2	3
1	300	370
2	1000	900
3	250	420

2. De apreciat nivelul ratei defectelor la produsele lactate dacă rata limită este 5,6. Au fost controlate 200 de produse și depistate 5 defecte critice, 4 defecte principale, 15 defecte secundare și 18 defecte minore. Numărul de puncte pentru fiecare tip de defecte: critice 150 de puncte, principale 100 de puncte, secundare 50 de puncte, minore 15.

3. De calculat procentul producției rebutate dacă cantitatea de producție rebutată definitiv este de 100 tone, costul unitar al produsului 500 lei/1tonă. Cantitatea de producție reprocessată 15 tone, costul unitar al producției reprocessate 890 lei/1 tonă. Cantitatea de produse conforme fabricate 320 tone.

4. De calculat indicatorii eficienței economice de la ridicarea calității producției, dacă profitul suplimentar obținut de întreprindere de la ridicarea vânzărilor alcătuiește 300 mii lei, profitul suplimentar de la ridicarea prețurilor la producția finită 45 mii de lei. Cheltuielile suplimentare de producție legate de ridicarea calității producției 23 mii lei, iar producția rebutată s-a redus cu 15 mii lei. Coeficientul normativ al investițiilor capitale 0,12, iar investițiile pentru echipamentul nou au constituit 500 mii lei.

#### ***Resurse informaționale ale cursului***

1. Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorului nr. 1453-XII din 25.05.93. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 30.10.1993, nr.10.

2. Legea Republicii Moldova cu privire la certificare nr. 652-XIV din 28.10.1999. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 03.02.2000, nr. 12-13.

3. Legea Republicii Moldova cu privire la evaluarea conformității produselor nr. 186-XV din 24.04.2003. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 11.07.2003 nr. 141-145/566.

4. Legea Republicii Moldova cu privire la standardizare nr. 590 din 22.09.1995. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 22.02.1996, nr. 11-12.

5. Pop, C. Managementul calității. Iași: Editura Alfa, 2008.

6. Olaru, M. Managementul calității. București: Editura Economică, 1999.

7. Paraschivescu, A. Managementul calității. Ediția a II-a. Iași: Editura Tehnopress, 2006.

8. Paraschivescu, A. Ghidul calitatii. Modele, analize si studii de caz. Iași: Editura Tehnopress, 2006.

9. Paraschivescu, A. Managementul calitatii marfurilor alimentare. Iași: Editura Tehnopress, 2006.

10. Pruteanu, O. Managementul calității totale. Iași: Editura Junimea, 1998.

11. Rezoluția privind Actul Unic European, Luxemburg, 11.12.1986.

12. Standardul internațional SR ISO 8402:1995. Managementul și asigurarea calității. Vocabular. [http://www.iso.org/iso/catalogue\\_detail?csnumber=42180](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=42180)

13. Standardul Internațional ISO 9000:2005. Quality Management Systems-Fundamentals and vocabulary. International Organization for Standardization. [http://www.iso.org/iso/catalogue\\_detail?csnumber=42180](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=42180)

14. Standardul Internațional SR EN ISO 9000:2006. Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular. [http://www.iso.org/iso/catalogue\\_detail?csnumber=42180](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=42180)