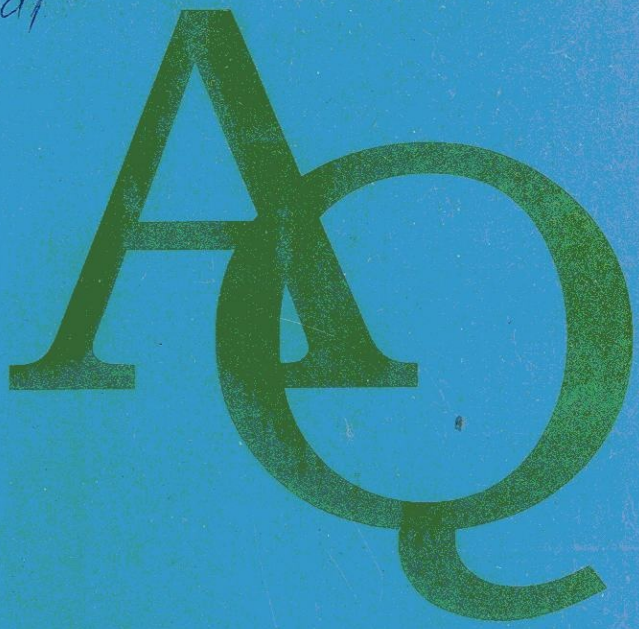
III 15.508/1



MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Nicolae Cănănău
Gheorghe Gurău
Ana Gonzalez Barajas
Nelu Cazacu

EDITURA
FUNDAȚIEI UNIVERSITARE
"DUNĂREA DE JOS" GALAȚI

2000

III 15.508d1

NICOLAE CĂNĂNĂU
GHEORGHE GURĂU
NELU CAZACU
Universitatea "Dunărea de Jos"
Galați – România

ANA GONZALEZ
BARAJAS

Universitatea
Valladolid – Spania

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

210197
UNIVERSITATEA
"DUNĂREA DE JOS" GALAȚI
BIBLIOTECA 2

EDITURA FUNDAȚIEI UNIVERSITARE
"Dunărea de Jos" GALAȚI
2000

Carte editată prin programul TEMPUS JEP 13468/1998

Control ştiinţific :

Prof.dr.ing. Alexandru Epureanu

Prof.dr.ing. Nicolae Oancea

© Editura Fundaţiei Universitare
"Dunărea de Jos", Galaţi, 2000
ISBN 973-8139-03- 1

CUPRINS

PREFAȚĂ 5

1. CONCEPTUL DE CALITATE
Noțiuni, termeni şi definiții 9
Noile semnificații ale calității 18

2. EFOLUȚIA CONCEPTULUI DE CALITATE
Controlul "a posteriori" al calității 21
Naşterea uni nou concept de calitate în japonia 24
Dezvoltarea conceptului de calitate în lumea occidentală 30

3. CALITATEA ÎN MODELUL TRADIȚIONAL DE MANAGEMENT
Calitatea şi conducerea întreprinderii 35

4. CALITATEA TOTALĂ
Obiectivul şi principiile calității totale 41
Controlul caltății şi managementul calității totale. Analiză comparativă 46
Cultura calității 47
Mecanisme mentale 48
Logici de management 53
Valori de bază 56
Clienții 56
Personalul întreprinderii 63
Furnizorii de produse şi servicii 71
Procese fundamentale 78
Managementul prin politici 79
Îmbunătățirea continuă 85
Formarea intensivă 92
Managementul proceselor 93
Activitate în grupuri participative 96
Managementul produsului/serviciului 98
Diagnosticul sistemului calității 98
Conducerea de la nivelul preşedintelui 100

5. MODELUL ISO 9000 PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII
Ce reprezintă normele ISO 9000 ? 102
Originea normelor ISO 9000 105
Cerințele normelor ISO 9000 106
Responsabilitatea managementului 108

Sistemul calității 112
Analiza contractului 118
Controlul proiectării 120
Controlul documentelor și al datelor 126
Aprovizionare 127
Controlul produsului furnizat de client 129
Identificarea și trasabilitatea produsului 130
Controlul proceselor 130
Inspecții și încercări 132
Controlul echipamentelor de inspecție, măsurare și încercare 134
Stadiul inspecțiilor și al încercărilor 136
Controlul produsului neconform 136
Acțiuni corective și preventive 137
Manipulare, depozitare, ambalare, conservare și livrare 139
Controlul înregistrărilor calității 140
Auditurile interne ale calității 141
Instruire 142
Service 142
Tehnici statistice 143
Dezvoltarea și implementarea sistemului calității 143
Aspecte utile la implantarea sistemului calității 145
Aspecte practice pentru implementarea sistemului calității 151
Concluzii 155

6. MODELUL EUROPEAN PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII
Originea și scopul modelului european 157
Autoevaluarea și avantajele pe care le oferă 159
Structura modelului EFQM 160
Procesul general al autoevaluării 173
Metode de dezvoltare a autoevaluării 178
Relații între autoevaluare, procesul de planificare inpresarială și planurile de acțiune 185
Procesul de acordare a premiului european pentru calitate 187

7. SISTEMUL INTEGRAT DE MANGEMENT
Ce este sistemul integrat de management ? 189
Asemănări între sistemele de management 194
Avantajele și inconvenientele sistemului integrat de management 198
Dezvoltarea sistemului integrat de management 198
Modelul ISO 9001:2000 de sistem integrat de management 201

BIBLIOGRAFIE 207
ANEXA 209