

CUPRINS

Cuvânt-înainte	11
-----------------------------	----

PARTEA I – MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Capitolul 1

EVOLUȚIA ISTORICĂ A CONCEPTULUI DE CALITATE ȘI A SISTEMELOR DE CALITATE

17

1.1 Evoluția istorică a conceptului de calitate	17
1.2 Evoluția sistemelor de asigurare a calității în economie	23
1.3 Evoluția strategiilor de îmbunătățire a proceselor în industria europeană.....	27
1.4 Aportul lui J. M. Juran în dezvoltarea Managementului Calității	33

Capitolul 2

FUNDAMENTELE TEORETICE

ALE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII.....

37

2.1 Conceptele cu care se operează în sistemul de management al calității	37
2.1.1 <i>Conceptul de calitate</i>	38
2.1.2 <i>Extinderea noțiunii de calitate</i>	40
2.1.3 <i>Orientări actuale în definirea calității</i>	41
2.1.4 <i>Ipostazele calității</i>	42
2.2 Conceptul de calitate totală	43
2.3 Conceptul de management al calității	44
2.3.1 <i>Funcțiile managementului calității</i>	45
2.3.2 <i>Orientări actuale în managementul calității</i>	49
2.4 Conceptul de management al calității totale	49
2.5 Sinteză și întrebări recapitulative	51

Capitolul 3**STANDARDELE EUROPENE DE CALITATE** 53

3.1 Prezentare generală a standardelor din familia ISO 9000 53

3.2 Principiile sistemului de management al calității bazat
pe Standardul ISO 9001:2001 60

3.3 Infrastructura calității în România și în Europa 66

3.4 Sinteză și întrebări recapitulative 70

Capitolul 4**ABORDĂRI EUROPENE ÎN MANAGEMENTUL CALITĂȚII** 73

4.1 Abordarea europeană a managementului calității 73

4.2 Premiul European pentru Calitate 74

4.3 Benchmarking – instrument al managementului calității 80

4.4 Săptămâna Europeană a Calității 81

4.5 Sistemul European de Certificare a Specialiștilor Calității 82

Capitolul 5**PLANIFICAREA CALITĂȚII** 85

5.1 Planificare calității în organizații 85

5.2 Metode utilizate în planificarea calității 89

5.2.1 *Desfășurarea activităților de planificare a calității* 895.2.2 *Analiza modurilor de defectare și a efectelor acestora* 90

5.3 Elaborarea politicii calității organizației 91

5.4 Metode utilizate pentru stabilirea obiectivelor calității 93

5.5 Metode și tehnici de îmbunătățire continuă a calității 96

5.6 Organizarea activităților pentru asigurarea calității 103

5.6.1 *Locul activităților referitoare la calitate*
în organizarea procesuală și structurală a organizațiilor 1035.6.2 *Tendențe actuale privind sistemul de organizare*
a activităților referitoare la calitate 1045.6.3 *Organizarea compartimentului. Calitate și rolul acestuia* 105

5.7 Sinteză și întrebări recapitulative 106

Capitolul 6**DOCUMENTELE SISTEMULUI DE MANAGEMENT****AL CALITĂȚII** 109

6.1 Politica și obiectivele calității 111

6.2 Manualul calității 113

6.3 Procedura..... 116

6.4 Alte documente ale sistemului calității 118

6.5 Procesul elaborării documentelor sistemului
de management al calității și controlul documentelor 118

6.6 Sinteză și întrebări recapitulative 123

Capitolul 7**AUDITUL CALITĂȚII** 125

7.1 Locul auditului în procesul implementării sistemelor calității..... 125

7.2 Cadrul conceptual general al auditului calității..... 126

7.3 Clasificarea auditurilor calității..... 128

7.4 Domenii la care se aplică auditul calității 130

7.5 Metodologia desfășurării auditului conform prevederilor
Standardului ISO 19011:2003..... 132

7.6 Calificarea și certificarea auditorilor calității..... 137

7.7 Direcții de perfecționare a auditului calității..... 140

7.7.1 *Analiza diagnostic a nivelului de îndeplinire a cerințelor
referențialului și instrumentele de exprimare a rezultatelor ...* 1407.7.2 *Planificarea surselor de documentare și a tehnicilor
de evaluare folosite în efectuarea auditului.....* 147

7.8 Sinteză și întrebări recapitulative 149

Capitolul 8**OPTIMIZAREA COSTURILOR CALITĂȚII** 151

8.1 Calitatea și eficiența economică..... 151

8.2 Definierea costurilor referitoare la calitate 153

8.3 Structura costurilor calității..... 153

8.4 Determinarea costurilor referitoare la calitate..... 156

8.5 Reducerea costurilor calității la producător	156
8.6 Optimizarea costurilor calității.....	159
8.7 Sinteză și întrebări recapitulative.....	164

Capitolul 9

CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT

AL CALITĂȚII.....	167
-------------------	-----

9.1 Necesitatea certificării sistemului de management al calității	167
9.2 Situația statistică a certificărilor ISO 9001:2000 în lume	171
9.3 Metodologia certificării sistemului de management al calității bazat pe standarde din familia ISO 9000	173
9.3.1 Planificarea proiectului de certificare.....	173
9.3.2 Pregătirea certificării la nivelul organizației.....	176
9.4 Sinteză și întrebări recapitulative.....	179

Capitolul 10

TEHNICI ȘI INSTRUMENTE MODERNE UTILIZATE

ÎN MANAGEMENTUL CALITĂȚII.....	181
--------------------------------	-----

10.1 Instrumentele managementului calității – cele șapte instrumente statistice	181
10.1.1 Histograma.....	182
10.1.2 Diagrama cauză-efect	186
10.1.3 Digrama Pareto.....	188
10.1.4 Diagrama de corelare	190
10.1.5 Gaficul de control.....	193
10.1.6 Stratificarea datelor.....	196
10.1.7 Brainstorming	198
10.2 Instrumente moderne folosite în managementul calității - cele șapte instrumente noi	202
10.2.1 Diagrama de relații.....	203
10.2.2 Diagrama matriceală.....	206
10.2.3 Diagrama afinităților.....	207
10.2.4 Diagrama în arbore	208
10.2.5 Diagramă săgeată (PERT).....	210
10.2.6 Diagrama programului procesului de decizie	211
10.2.7 Prezentarea în tabel.....	212

PARTEA a II-a - INGINERIA VALORII**Capitolul 11****FUNDAMENTELE TEORETICE ALE INGINERIEI VALORII..... 217**

11.1	Apariția și dezvoltarea ingineriei valorii.....	218
11.2	Obiectivele metodei	220
11.3	Elemente specifice ingineriei valorii.....	222
11.4	Cadrul noțional cu care operează ingineria valorii	224
	11.4.1 <i>Valoarea produsului</i>	224
	11.4.2 <i>Valoarea de întrebuințare a produsului</i>	225
	11.4.3 <i>Calitate –utilitate</i>	227
	11.4.4 <i>Funcțiile produsului analizat</i>	228
11.5	Concepția funcțională de abordare a valorii de întrebuințare în studiile de ingineria valorii.....	231
11.6	Principiile de bază ale ingineriei valorii.....	233
11.7	Aria de răspândire și stadiul aplicării metodei pe plan mondial	234
11.8	Situația aplicării ingineriei valorii în țara noastră	234
11.9	Perspectivile aplicării ingineriei valorii în economia românească	236

Capitolul 12**METODOLOGIA DE APLICRE A INGINERIEI VALORII****LA PRODUSE** 239

12.1	Măsuri pregătitoare	241
	12.1.1 <i>Stabilirea temei</i>	241
	12.1.2 <i>Organizarea echipei de lucru</i>	249
	12.1.3 <i>Pregătirea metodologică</i>	250
	12.1.4 <i>Stabilirea planului de lucru</i>	251
	12.1.5 <i>Concluzii la etapa Măsuri pregătitoare</i>	252
12.2	Analiza nevoii sociale	255
	12.2.1 <i>Informarea</i>	255
	12.2.2 <i>Stabilirea nomenclatorului de funcții și a limitelor caracteristicelor tehnice ale acestora</i>	259
	12.2.3 <i>Stabilirea nivelurilor de importanță a funcțiilor</i>	263

12.2.4	<i>Caietul de sarcini</i>	265
12.2.5	<i>Concluzii la etapa Analiza nevoii sociale</i>	267
12.3	<i>Analiza și evaluarea situației existente</i>	270
12.3.1	<i>Dimensionarea tehnică a funcțiilor</i>	270
12.3.2	<i>Dimensionarea economică a funcțiilor</i>	274
12.3.3	<i>Analiza sistemică a funcțiilor</i>	287
12.3.4	<i>Stabilirea direcțiilor de cercetare</i>	292
12.3.5	<i>Concluzii la etapa Analiza și evaluarea situației existente</i> ..	293
12.4	<i>Conceperea sau reconceperea produsului</i>	299
12.4.1	<i>Elaborarea propunerilor de proiectare a produsului</i>	299
12.4.2	<i>Seleționarea propunerilor care prezintă interes</i>	300
12.4.3	<i>Dezvoltarea și concretizarea propunerilor la nivel de soluție</i>	302
12.4.4	<i>Evaluarea soluțiilor</i>	304
12.4.5	<i>Concluzii la etapa Conceperea sau reconceperea produsului</i>	306
12.5	<i>Aprobarea soluției optime</i>	312
12.5.1	<i>Prezentarea soluției</i>	312
12.5.2	<i>Susținerea și aprobarea studiului</i>	314
12.5.3	<i>Concluzii la etapa de aprobare a soluției optime</i>	315
12.6	<i>Realizarea și controlul soluției aprobate</i>	317
12.6.1	<i>Stabilire programului de realizare</i>	317
12.6.2	<i>Realizarea soluției aprobate</i>	317
12.6.3	<i>Evaluarea rezultatelor după aplicare</i>	318
12.6.4	<i>Concluzii la etapa Realizarea și controlul soluției aprobate</i> ...	320

Capitolul 13

ANALIZA FUNCȚIILOR – STUDII DE CAZ	321
---	-----

13.1	Stabilirea valorii de întrebuințare și a funcțiilor produsului	322
13.2	Aplicații la stabilirea funcțiilor	329

Glosar	335
---------------------	-----

Anexe	345
--------------------	-----

Bibliografie	353
---------------------------	-----