



MANAGEMENTUL CALITĂȚII - MC

Curs 1 – INTRODUCERE ÎN MC

CUPRINS



- Obiective. Competențe
- Conținutul cursului
- Desfășurarea activităților
- Notare



Dezvoltarea de competențe profesionale în domeniul managementului calității(înțelegerea conceptelor teoretice, fundamentale, specifice și a deprinderii integrării lor în proiectarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a unui sistem de management al calității în cadrul unei companii)

Obiective specifice

Insusirea conceptului de calitate

Asimilarea cunostintelor teoretice privind familia de standarde ISO 9000

Asimilarea cunostintelor teoretice si transpunerea lor in practica in cazul unei diagrame SIPOC

Intelegerea asemanarilor si deosebirilor intre companii din diverse domenii de activitate in ceea ce priveste realizarea unui sistem de management al calitatii

Obtinerea deprinderilor si abilitatilor necesare utilizarii instrumentelor si metodelor de management al calitatii.

Competențe/cunoștințe

- conceptele fundamentale ce definesc calitatea; principalele caracteristici ale produselor și serviciilor
- principiile fundamentale ale sistemului de management al calitatii; abordarea sistemelor de management al calitatii; modelul unui sistem de management al calitatii bazat pe proces
- ISO 9000 Sisteme de management a calitatii; principii fundamentale și vocabular; ISO 9001 Sisteme de management a calitatii; Cerinte
- ISO 9004: Sisteme de management a calitatii – linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor
- tehnici și metode în asigurarea calitatii. Concepte și principii ale managementului
- utilizarea instrumentelor calitatii (diagrama Pareto, QFD, FMEA, Six Sigma)
- costurile datorate implementării unor sisteme de management al calitatii



Conținutul cursului

1	Introducere in Managementul Calitatii
2	Calitate. Calitate totala
3	Managementul calitatii. Sistem de management al calitatii
4	Seria de standarde ISO 9000. Principii fundamentale. Linii directoare pentru imbunatatirea performantelor
5	Managementul calitatii totale MCT – partea I
6	Managementul calitatii totale MCT – partea II
7	Documentele sistemului calitatii
8	Auditul calitatii
9	Instrumentele calitatii
10	Instrumentele managementului calitatii
11	<u>Metode de asigurare a calității</u> : FMEA, Six Sigma
12	<u>Metode de asigurare a calitatii</u> : <u>Poka Yoke</u> , QFD
13	Controlul calitatii. Costurile calitatii
14	Certificarea calitatii. Recapitulare



Calitatea

- ansamblu de proprietăți și caracteristici ale unui produs sau serviciu care îi conferă acestuia aptitudinea de a satisface necesitățile exprimate sau implicite ale clientului - ISO 8402 – 1995;
- potrivit pentru utilizare („fitness for use”);
- ceea ce clientul e dispus să plătească în funcție de ceea ce obține și valorifică.

ISO International Organization for Standardization



- seria ISO 9000
- SPUNE CEEA CE FACI, FACI CEEA CE SPUI – principiul de bază al standardului ISO 9001.

TMQ

Total Quality Management - Managementul calității totale

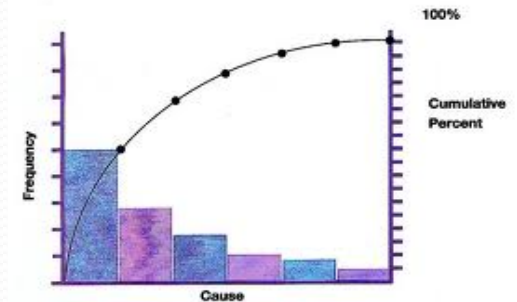
© 1999 Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com



"I appreciate what you're doing to help cut our business travel budget. It would be better if you could work on your laptop while you do that."

Instrumentele calității

➤ **diagrama Pareto**



➤ **QFD - Quality Function Deployment**

translatarea cerințelor clientului într-un proces de fabricație a unui produs care înglobează toate specificațiile dorite

➤ **FMEA - Failure Modes and Effects Analysis**

analiză complexă a calității ce tinde spre aplicarea conceptului “zero defecte”



➤ **Six Sigma**

strategie de management dezvoltată de Motorola ce limitează defectele de fabricație la 3.4 ppm

Desfășurarea activităților

- **Curs** 2 ore/săpt/an - sala 359
- **Seminar** 1 oră/săpt/grupă - sala 368
- **Proiect** 1 oră/săpt/semigrupă - sala 329

www.bel.utcluj.ro/dce/didactic/mc/mc.htm

Notare

Proiect.....0...10 puncte

Seminar.....0...10 puncte

Examen (scris).....0...10 puncte

Nota finală = 30% P ($P \geq 5$) + 10% S + 60% E ($E \geq 4$)