

MOLDCOOP

Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova
Facultatea Management și drept
Catedra Economie și administrare

Admis la susținere

Șef catedră: conf.univ., dr.

E. Graur

“1” 10 2017

**MANAGEMENTUL CALITĂȚII TOTALE
BAZAT PE STANDARDE INTERNAȚIONALE**

Teză de master

Masterand: Gaivas Stanislav Gaivas Stanislav,
gr.4MGREI-22m

Conducător: Livițchi Oxana Livițchi Oxana,
conf. univ., dr.

Chișinău – 2017

Содержание

Введение	5
Глава 1. Теоретические аспекты качества и системы менеджмента качества	
1.1 Качество - сущность, общие понятия и определения	8
1.2 Управление качеством на основе стандартов ISO	14
1.3 Эффективность внедрения системы менеджмента качества	21
Глава 2. Анализ деятельности и диагноз состояния предприятия «URECOOP STRASENI»	
2.1 Общая характеристика деятельности организации «URECOOP STRASENI»	31
2.2 Анализ финансово-экономической деятельности предприятия «URECOOP STRASENI»	35
2.3 Управление качеством на «URECOOP STRASENI»	54
Глава 3. Пути совершенствования управления качеством на основе стандартов ISO	
3.1 Внедрение системы менеджмента качества, основанное на ISO 9001:2008	57
3.2 Установление необходимой документации для внедрения системы менеджмента качества	68
Выводы и рекомендации	78
Список используемой литературы	81
Приложения	84
Декларация ответственности	

ADNOTARE

la teza de master cu tema “MANAGEMENTUL CALITĂȚII TOTALE BAZAT PE STANDARDE INTERNAȚIONALE”

Autor: Gaivas Stanislav

Structura tezei: introducere, trei capitole, concluzii și recomandări expuse pe 80 pagini ale textului de bază, bibliografie cu 35 surse, 14 figuri, 10 tabele, 10 anexe.

Cuvinte cheie: calitate, sistemul de management al calității, standarde ISO, organizare, asigurarea calității.

Domeniul de studiu: Specialitatea “Managementul relațiilor economice internaționale”.

Scopul cercetării efectuate: sistematizarea cadrului teoretico-științific privind managementul total al calității și elaborarea planului de implementare a sistemului de management al calității (SMC) la nivel de întreprindere.

Obiectivele de cercetare se axează pe: analiza și sistematizarea conceptelor teoretice definitorii cu privire la “calitate”, “managementul calității totale” și “sistemul de management al calității” la nivelul întreprinderii; analiza eficienței implementării SMC la nivel de întreprindere; evidențierea specificului dezvoltării “URECOOP STRASENI”; elaborarea planului de administrare a calității; stabilirea recomandărilor privind îmbunătățirea managementului calității; elaborarea instrucțiunilor privind implementarea SMC.

Noutatea și originalitatea științifică a lucrării constă în analiza teoretică a noțiunilor „calitate”, „sistemul de management al calității”. În teză se propune o tratare nouă a următoarelor probleme: conducerea slabă a calității generale, utilizarea irațională a resurselor financiare și motivarea neeficientă a angajaților. Sunt propuse diferite metode, tehnici de soluționare. Totodată, este înaintată metoda evaluării capacității și perspectivelor întreprinderii, și, în acest context, de a numi comisia de audit pentru implementarea sistemului de management al calității conform standardelor ISO.

Semnificația teoretică a tezei. Prevederile teoretice și abordările expuse în teză, pot fi aplicate de personalul administrativ al organizațiilor în formularea politicii calității, perfecționarea managementului, elaborarea planului de măsuri de îmbunătățire a activității. Rezultatele cercetării efectuate pot fi la fel utilizate pentru cercetări științifice ulterioare cu privire la îmbunătățirea managementului calității la nivel de întreprindere.

Valoarea aplicativă a lucrării. Recomandările practice formulate în teză pot fi utilizate pentru conturarea căilor de aplicare a sistemului managementului calității, implementarea standardelor internaționale ISO pentru îmbunătățirea performanțelor întreprinderii.

Teza completă