

Fișă de lucru: Managementul calității

Specializarea: Asistent manager, nivel postliceal

Obiective:

- Înțelegerea principiilor fundamentale ale managementului calității.
- Dezvoltarea competențelor de evaluare și implementare a sistemelor de asigurare a calității.
- Aplicarea tehnicilor de control al calității în operațiunile de zi cu zi ale unei companii.

Instrucțiuni: Completați activitățile de mai jos, folosind cunoștințele dobândite în timpul cursurilor și resursele adiționale recomandate. Pregătiți-vă să prezentați și să discutați răspunsurile în următoarea sesiune de clasă.

Activitatea 1: Concepte fundamentale

Punctaj posibil: 20 puncte

1. **Definește “managementul calității” și explică de ce este esențial pentru succesul unei organizații.**
(5 puncte)
 2. **Enumeră și descrie patru principii ale managementului calității conform ISO 9001.**
(10 puncte)
 3. **Explică diferența dintre controlul calității și asigurarea calității.**
(5 puncte)
-

Activitatea 2: Studiu de caz - Evaluarea sistemului de calitate

Punctaj posibil: 30 puncte

Context: Sunteți asistent manager la o companie care produce componente electronice. Recent, au existat câteva probleme legate de calitatea produselor care au afectat satisfacția clienților.

Sarcini:

1. **Identificați posibilele cauze ale problemelor de calitate pe baza informațiilor disponibile despre procesele curente.**
(10 puncte)
2. **Propuneți trei măsuri specifice pentru îmbunătățirea calității produselor.**
(10 puncte)
3. **Elaborați un plan de implementare pentru una dintre măsurile propuse, includând resurse necesare și indicatori de performanță.**
(10 puncte)

Activitatea 3: Instrumente de calitate

Punctaj posibil: 30 puncte

1. **Descrieți utilizarea diagramei Ishikawa (diagrama cauză-efect) în identificarea problemelor de calitate și dați un exemplu specific.**
(15 puncte)
2. **Discutați cum poate fi utilizată analiza Pareto în managementul calității și oferiți un scenariu aplicabil în compania voastră.**
(15 puncte)

Activitatea 4: Dezbateri și aplicații practice

Punctaj posibil: 30 puncte

Tema: Eficiența implementării sistemelor de management al calității în întreprinderile mici și mijlocii.

Sarcini:

1. **Cercetați și pregătiți argumente pentru importanța (sau lipsa importanței) sistemelor de management al calității în IMM-uri.**
(20 puncte)
2. **Participați activ la dezbaterile din clasă, folosind exemple și date din cercetarea realizată.**
(10 puncte)

Reflecție personală:

Punctaj posibil: 10 puncte

Scrieți o scurtă reflecție (200-300 de cuvinte) despre ce ați învățat în acest modul și cum aplicarea principiilor managementului calității poate influența succesul unei companii.

Total punctaj posibil: 120 puncte

Resurse suplimentare:

Articole din jurnale de specialitate în managementul calității.
Tutoriale video despre utilizarea instrumentelor de calitate.
Studii de caz despre implementarea cu succes a sistemelor de management al calității.