



**Larisa Șavga, Tudor Maleca,
Gheorghe Țurcanu, Marina Nicolaescu,
Marian Jalencu, Ghenadie Șavga**

CONCEPȚIA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR



Editura ASEM

378
C69
Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova

Academia de Studii Economice din Moldova

Fundația Soros-Moldova

Larisa Șavga, Tudor Maleca, Gheorghe Țurcanu,
Marina Nicolaescu, Marian Jalencu, Ghenadie Șavga

CONCEȚIA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR

*Această carte este
editată cu sprijinul
Fundației Soros-Moldova*

757479

Universitatea de Stat de
Medicină și Farmacie
«Nicolae Testemițanu»
Biblioteca Științifică Medicină

D22

Chișinău – 2006

CUPRINS

INTRODUCERE	7
Capitolul I. ABORDAREA TEORETICĂ A CALITĂȚII	
1.1. Inițiere în terminologia managementului calității	11
1.2. Esența și funcțiile noțiunii de calitate.....	24
1.3. Evoluția conceptului de calitate.....	29
1.4. Principalii precursori ai managementului calității.....	43
Capitolul II. SISTEME DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	
2.1. Sisteme de management al calității bazate pe standardele ISO 9000.....	53
2.1.1. Introducere în conceptul „sisteme de management”.....	53
2.1.2. Informație generală privind ISO.....	57
2.1.3. Normele ISO 9000 și ISO 14000 – standard pe produs sau sisteme de management!?”.....	60
2.1.4. Esența standardelor din familia ISO 9000.....	62
2.2. Concepția Managementului Calității Totale (TQM).....	77
2.2.1. Definierea și sfera de cuprindere a TQM.....	77
2.2.2. Caracteristicile, dimensiunile și principiile TQM..	88
2.2.3. Modalități de implementare a TQM.....	102
2.3. Descrierea Sistemului 20 de chei.....	111
2.3.1. Introducere în Sistemul 20 de chei.....	111
2.3.2. Structura Sistemului 20 de chei.....	112
2.3.3. Etapele de implementare și progresul în Sistemul 20 de chei.....	115
2.3.4. Sistemul 20 de chei și ISO 9000.....	116
2.4. Sistemul de management bazat pe standardele ISO 14000	118
2.5. Sistemul HACCP.....	121

Capitolul III. INSTRUMENTARUL METODOLOGIC ÎN MANAGEMENTUL CALITĂȚII

3.1. Metodologia managementului calității.....	125
3.1.1. Noțiuni generale.....	125
3.1.2. Strategia, tactica și politica calității.....	127
3.1.3. Funcțiile managementului calității.....	128
3.1.4. Principiile, metodele și mijloacele managementului calității.....	131
3.1.5. Factorii managementului calității.....	132
3.2. Instrumentele managementului calității.....	134
3.2.1. Instrumente și tehnici clasice ale managementului calității.....	135
3.2.2. Instrumente și tehnici moderne ale managementului calității.....	144
3.2.3. Instrumente și tehnici manageriale în managementul calității.....	152
3.2.4. Instrumente și tehnici specifice în managementul calității.....	155

Capitolul IV. PRIORITĂȚILE ÎNVĂȚĂMÂNTULUI SUPERIOR ÎN ARIA EUROPEANĂ

4.1. Particularități și tendințe actuale în funcționarea și evoluția învățământului superior.....	164
4.2. Dimensiuni ale învățământului superior din spațiul european și opțiuni de integrare a Republicii Moldova în aceste coordonate.....	167

Capitolul V. ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR DIN REPUBLICA MOLDOVA ÎN CONTEXTUL OBIECTIVELOR DE ASIGURARE A CALITĂȚII

5.1. Coordonate ale învățământul superior.....	185
5.2. Repere conceptuale privind elaborarea sistemului de management al calității în instituțiile de învățământ superior	197

Capitolul VI. CADRUL CONCEPTUAL PRIVIND CALITATEA ÎNVĂȚĂMÂNTULUI SUPERIOR.

6.1. Definierea noțiunii de calitate în învățământ.....	213
6.2. Abordarea sistemică și multidimensională a calității în învățământul superior.....	218
6.3. Particularități ale serviciilor educaționale și implementării sistemelor de management al calității în universități.....	224

Capitolul VII. CONCEȚIA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN INSTITUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR

7.1. Modelul integrat al sistemului de management al calității pentru instituțiile de învățământ superior.....	237
7.1.1. Misiunea, strategia, politica, obiectivele.....	239
7.1.2. Sistemul de management al calității.....	240
7.1.3. Responsabilitatea managementului.....	244
7.1.4. Managementul resurselor.....	248
7.1.5. Resursele umane.....	249
7.1.6. Selectarea, distribuirea și utilizarea informației...	251
7.1.7. Formarea culturii organizaționale.....	254
7.1.8. Instituția de învățământ și funcționarea acesteia	256
7.1.9. Realizarea produsului și managementul proceselor	259
7.1.10. Public relations / Clienții și partenerii instituțiilor de învățământ.....	264
7.1.11. Metode și instrumente.....	265
7.1.12. Măsurare, analiză și îmbunătățire.....	267
7.1.13. Rezultatele îmbunătățirii.....	269
7.1.14. Audit.....	271
7.2. Instrumentele managementului calității aplicabile în învățământ.....	273

7.3. Etape de implementare a Sistemelor de Management al Calității în instituțiile de învățământ superior.....	276
7.4. Evaluarea, performanța, beneficiile și îmbunătățirea continuă a rezultatelor.....	292
BIBLIOGRAFIE	301
ANEXE	308