

ASIGURAREA CALITĂȚII

curs

Necesitatea asigurării calității

- Conform Cartei Europene a Calității, calitatea a devenit cheia competitivității. Societatea actuală a trecut de la o eră a cantității la una a calității. Această trecere s-a făcut datorită următoarelor motive principale:
 - – oferta de produse/servicii este mult mai mare decât cererea;
 - – s-a înregistrat o creștere considerabilă a volumului informației necesare producătorului pentru conducerea proceselor tehnologice de fabricație din ce în ce mai complexe;
 - – se trece de la practica industrială la cultura tehnică

Asigurarea internă a calității

➤ **Sistemul de management al calității – SMQ**

■ **avantaje:**

1. Înțelegerea și satisfacerea cerințelor
2. Considerarea proceselor în funcție de valoarea adăugată
3. Obținerea de rezultate în ceea ce privește performanța și eficacitatea procesului
4. Îmbunătățirea continuă a proceselor pe baza măsurărilor obiective.



Asigurarea externă a calității

➤ ISO 9001: 2000

➤ Domenii de aplicare

- ❑ *EN ISO 9000/2000 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular* – descrie noțiunile fundamentale și terminologia pentru sistemul de management al calității SMQ.
- ❑ * *EN ISO 9001/2000 – Sistem de management al calității. Cerințe* – specifică cerințele unui sistem de managementul calității pentru organizațiile ce trebuie să demonstreze capacitatea lor de a furniza produse care să îndeplinească cerințele clienților precum și cerințele de reglementare aplicabile cu scopul creșterii satisfacției clienților.
- ❑ * *EN ISO 9004/2000 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanței* – furnizează pe baza celor opt principii de management al calității îndrumări privind îmbunătățirea performanței organizației și creșterea satisfacției clienților.
- ❑ * *EN ISO 19001/2000 – Linii directoare pentru auditarea sistemului de managementul calității și managementul mediului* – se specifică îndrumări referitoare la principalele fundamente ale auditului, la managementul programelor de audit, conducerea sistemului MC și al mediului precum și calificarea auditorului SMC și al mediului

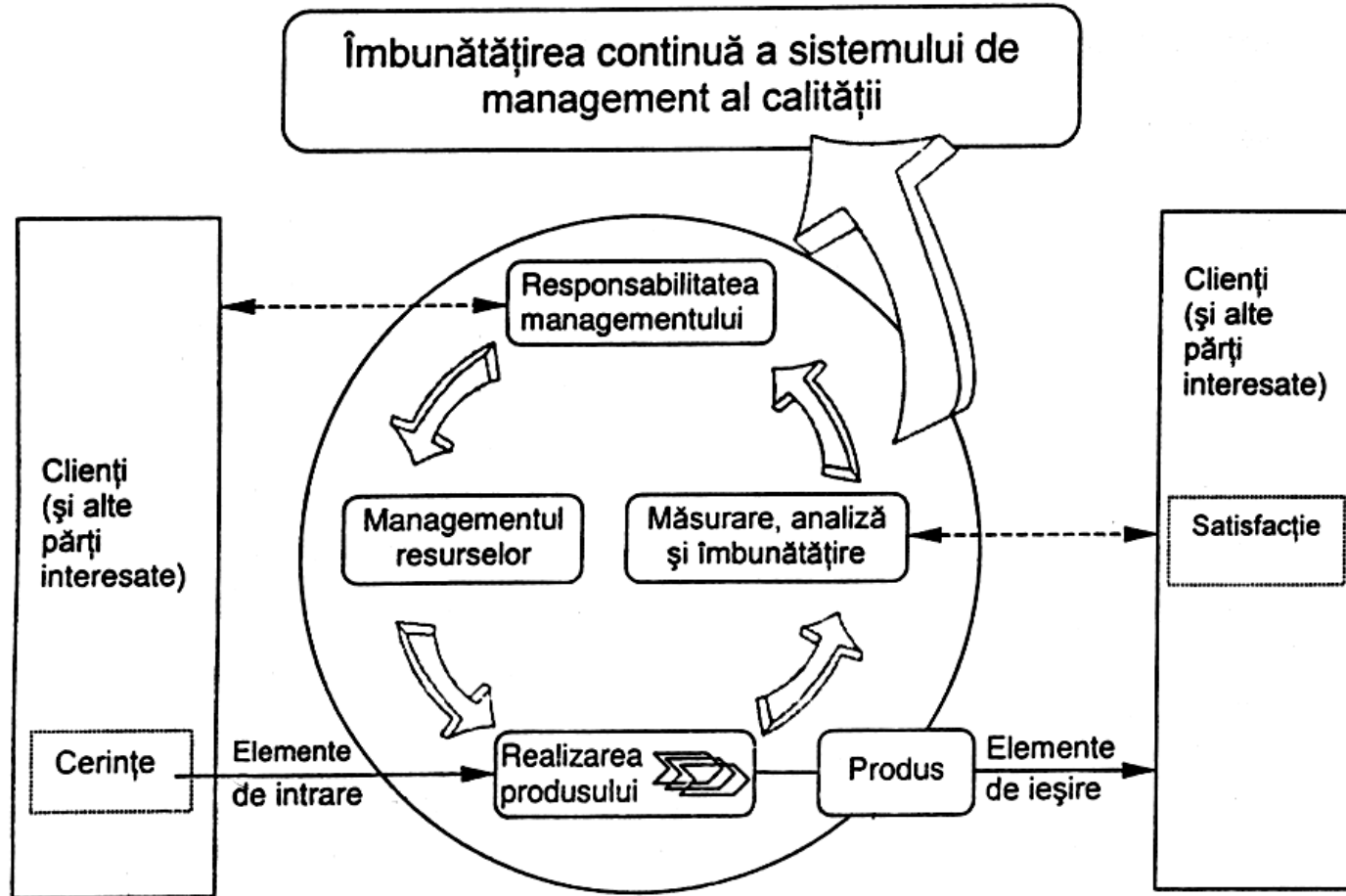
Model de asigurare externă a calității conform ISO 9001:2000

- Elementele sistemului de management al calității sunt astfel structurate încât potrivit ciclului PDCA (Plan-Do-Check- Act) indică succesiunea firească a etapelor care trebuie parcurse pentru implementarea sistemului de management al calității și pentru menținerea eficacității acestuia

PDCA (ciclul lui Deming) poate fi descris pe scurt astfel

- – Planifică: stabilește obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politicile organizației.
- – Efectuează: implementează procesele.
- – Verifică: monitorizează și măsoară procesele și produsul față de politicile, obiectivele și cerințele pentru produs și raportează rezultatele.
- – Acționează: întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanței proceselor.

Modelul sistemului de management al calitatii bazat pe proces



Legenda:

—> Activități care adaugă valoare

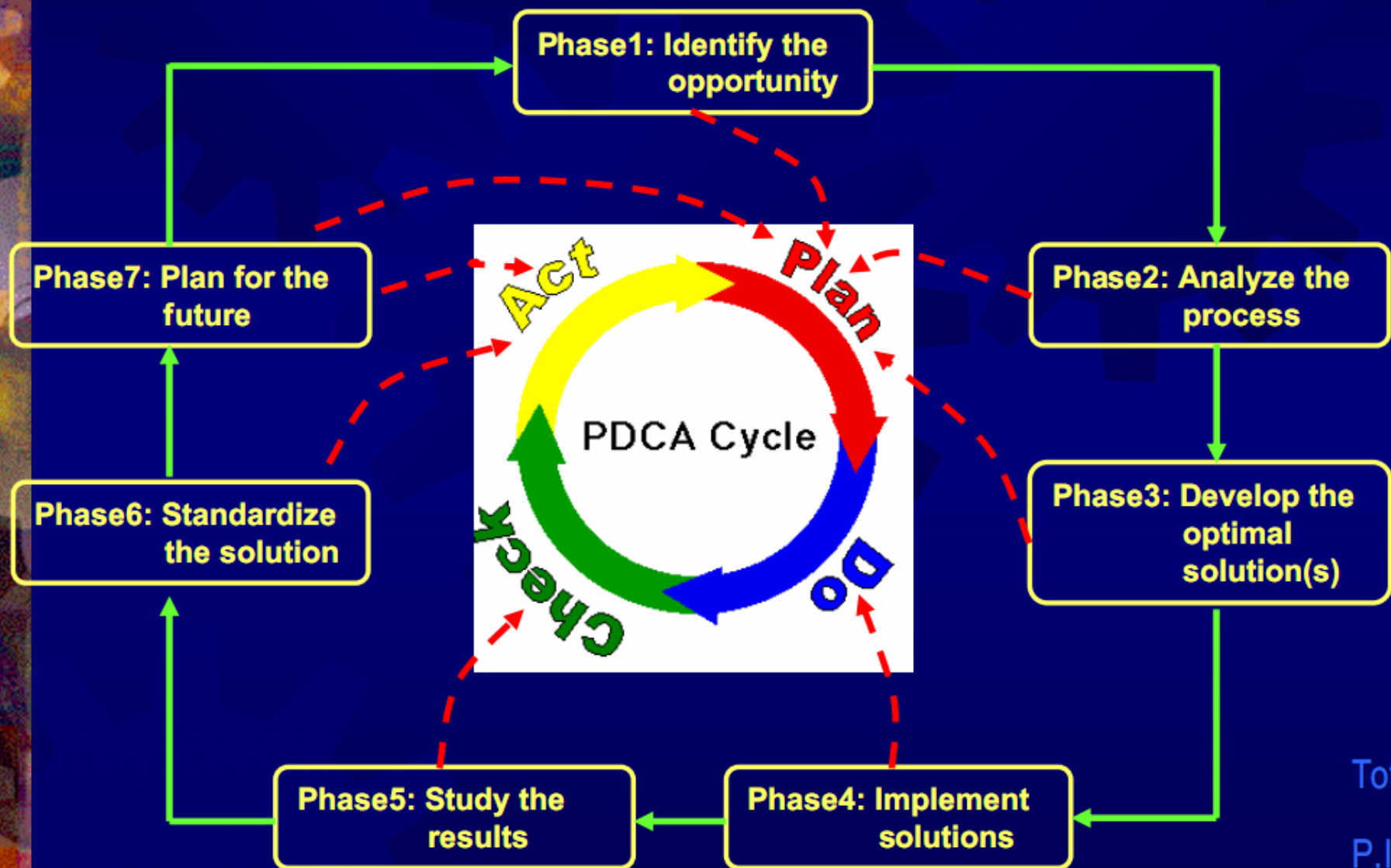
- - -> Flux de informații

Process Improvement

★ The Six Steps to P.I. and the Plan-Do-Check-Act Approach

1. Define the Problem
2. Identify and Document the Process
3. Measure the Performance
4. Understand (Why) the situation
5. Develop and Test Ideas
6. Implement Solutions and Evaluate

Plan-Do-Check-Act



Total

P.I.

Tools & Techniques in the Plan-Do-Check-Act Phases

