



MINISTERUL ECONOMIEI
AL REPUBLICII MOLDOVA

 **ODA** ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIATULUI



Camera de Comerț și Industrie
a Republicii Moldova

Tema: Managementul Calității ISO 9001:2015

Formator: Svetlana Remizenco

Data: _____

„PROGRAM IMPLEMENTAT DE CĂTRE INSTITUȚIA PUBLICĂ
ORGANIZAȚIA PENTRU DEZVOLTAREA ANTREPRENORIATULUI (I.P. ODA)”

CE ESTE UN SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII?

Sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea

Sistem de management = Sistem prin care se stabilește politica companiei, obiectivele și pașii prin care se realizează acele obiective





PRINCIPIILE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII

ORIENTAREA
CĂTRE CLIENT;

LEADERSHIP;

ANGAJAMENTUL
PERSONALULUI;

ABORDAREA PE
BAZĂ DE
PROCESE;

ÎMBUNĂTĂȚIREA;

LUAREA
DECIZIILOR PE
BAZĂ DE
DOVEZI;

MANAGEMENTUL
RELAȚIILOR;



POT FI APLICATE



- **ORICĂREI ORGANIZAȚII, MICI, MARI, INDIFERENT DE CE PRODUCE;**
- **CHIAI DACĂ PRODUSUL ESTE UN “SERVICIU”;**
- **ÎN ORICE SECTOR DE ACTIVITATE;**
- **INDIFERENT DACĂ ESTE ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ, PRIVATĂ SAU DEPARTAMENT GUVERNAMENTAL.**



MINISTERUL ECONOMIEI
AL REPUBLICII MOLDOVA

POLITICA DE CALITATE

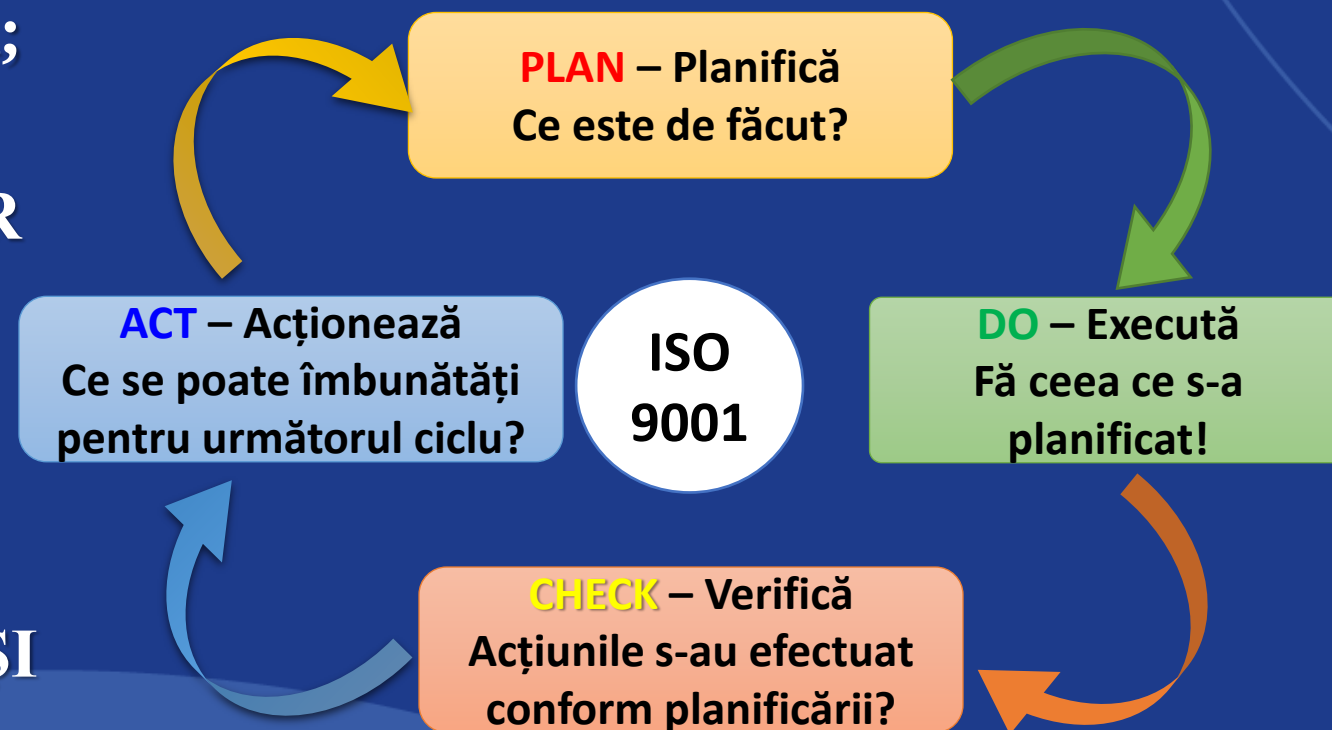
ODA ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIATULUI

ISO 9001:2015 DOCUMENTE



BAZA UNUI S.M. AL CALITĂȚII ȘI ACȚIUNILE NECESARE SUNT:

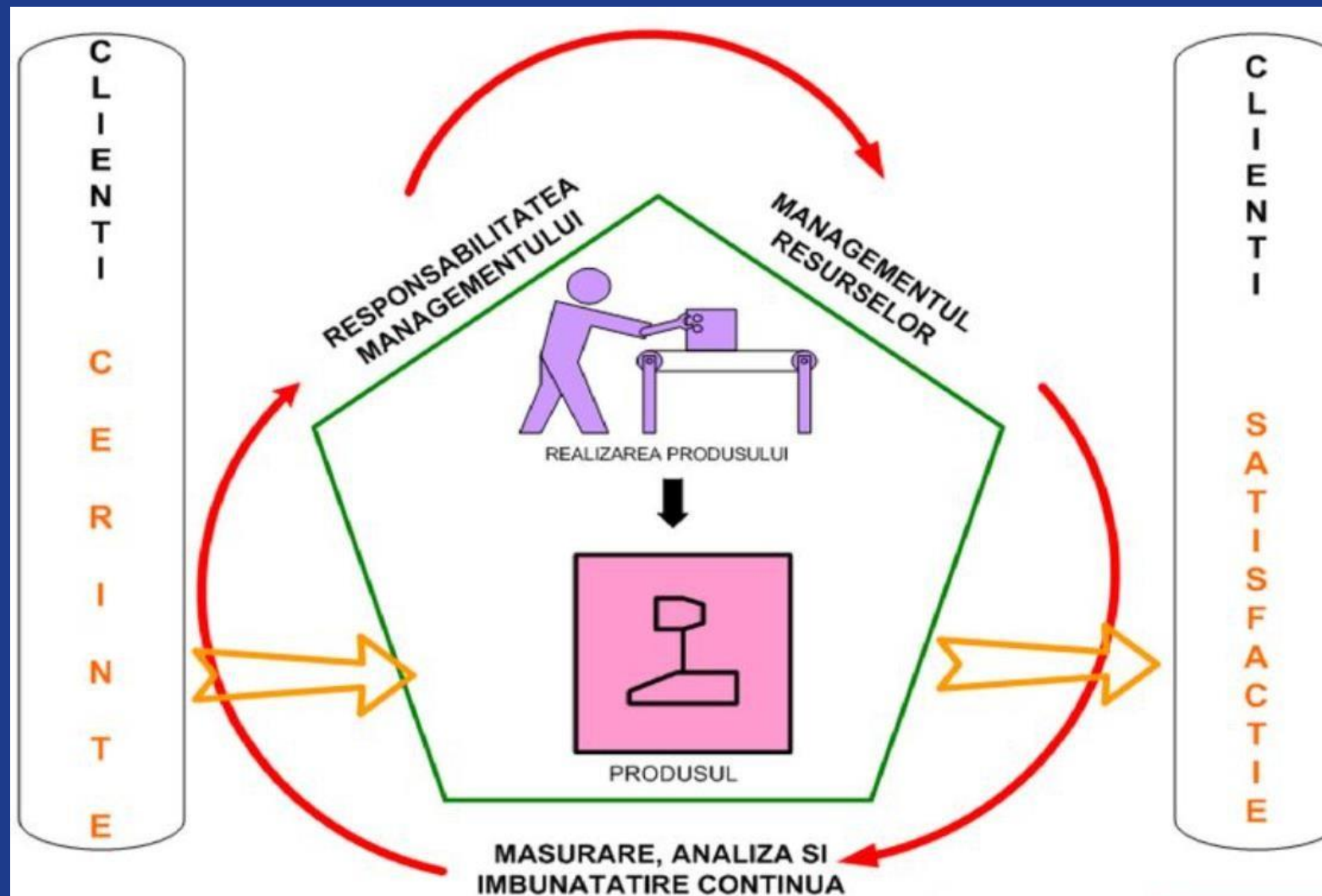
- PLANIFICAREA PROCESELOR;
- IDENTIFICAREA RELAȚIILOR DINTRE PROCESE;
- STABILIREA SCOPURILOR;
- VERIFICAREA PROCESELOR ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA LOR;



Ciclul dat presupune:

- ✓ **Planifică:** stabilește obiectivele sistemului și ale proceselor sale și resursele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politicile organizației și identifică și tratează riscurile și oportunitățile;
- ✓ **Execută:** implementează ceea ce s-a planificat
- ✓ **Verifică:** monitorizează și (atunci când este cazul) măsoară procesele, precum și produsele și serviciile rezultate, față de politici, obiective, cerințe și activități planificate, și raportează rezultatele;
- ✓ **Acționează:** întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea performanțelor, după cum este necesar.





ÎMBUNĂȚIREA CONTINUĂ SMC

„PROGRAM IMPLEMENTAT DE CĂTRE INSTITUȚIA PUBLICĂ
ORGANIZAȚIA PENTRU DEZVOLTAREA ANTREPRENORIATULUI (I.P. ODA)”



ISO 9001:2015

AVANTAJE





ISO
9001:2015

Standardul ISO 9001 este în principal un mecanism de control.

Scopul acestui standard este reducerea, eliminarea și, mai important, prevenirea erorilor și a defectelor.

Standardul nu are legătură directă cu calitatea produselor și a serviciilor, ci mai degrabă cu calitatea sistemului de management.

Ipoteza principală este că, dacă se va crea și implementa un sistem eficient de management al calității, vor fi produse produse și servicii de calitate pentru a satisface nevoile clienților.

Procesul de implementare

1. Activități de instruire;
2. Instalarea unui sistem funcțional;
3. Studii de aplicare pilot;
4. Lucrări de corecție;
5. Activități de audit intern;
6. Studii de certificare;





„Să formezi o echipă este doar începutul,
să rămâi împreună este progresul,
să lucrezi împreună este succesul”

Henry David Thoreau



„PROGRAM IMPLEMENTAT DE CĂTRE INSTITUȚIA PUBLICĂ
ORGANIZAȚIA PENTRU DEZVOLTAREA ANTREPRENORIATULUI (I.P. ODA)”



**„Să formezi o echipă este doar începutul,
să rămâi împreună este progresul,
să lucrezi împreună este succesul”**

Henry David Thoreau

