



SECȚIUNEA A

STANDARD OCUPAȚIONAL

1. Denumirea ocupației și codul COR

Specialist în domeniul calității, cod COR 214129

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Specialist in the quality domain

3. Competențe profesionale

(capacitatea dovedită de a utiliza cunoștințe, abilități și capacități personale)

1. Cunoașterea și aplicarea noțiunilor strategice din managementul calității
2. Cunoașterea noțiunilor de management strategic la nivelul unei organizații
3. Identificarea contextului de interacțiune al organizației cu părțile interesate
4. Planificarea activității
5. Coordonarea echipei multidisciplinare
6. Proiectarea, implementarea și dezvoltarea sistemului de management al calității, inclusiv planurile calității (ISO 10005:2005)
7. Coordonarea elaborării documentației sistemului calității, linii directoare conform ISO/TR 10013:2001
8. Evaluarea informațiilor pentru a determina respectarea standardelor
9. Coordonarea de teste și inspecții privind produsele, serviciile sau procesele pentru a le evalua calitatea sau performanțele (TQC)
10. Menținerea/îmbunătățirea sistemului de management pe baza instrumentelor de control al calității (7QC)
11. Analiza comparativă și rezolvarea problemelor identificate în funcționarea sistemului de management al calității
12. Luarea deciziilor referitoare la sistemul de management al calității, în limitele de autoritate stabilite
13. Efectuarea auditului intern al sistemului de management al calității
14. Dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a pregătirii profesionale
15. Instruirea în domeniul calității a personalului
16. Administrarea proceselor și managementul total al calității (TQM)
17. Aplicarea instrumentelor de management al calității 7QM
18. Managementul relațiilor cu clienții
19. Managementul relațiilor cu furnizorii de produse și servicii

4. Niveluri :

4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC) 6

4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF) 6

4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 6

5. Acces la altă ocupație/ocupații cuprinse în nomenclatorul COR

5.1 Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competențe

1. Consultant sistem de calitate, cod COR 214134
 2. Auditor în domeniul calității, cod COR 214130

5.2 Acces la ocupație/ocupații de nivel de calificare imediat superior, conform CNC, pe bază de programe de formare profesională și experiență

Nu este cazul

6. Informații suplimentare

Nu este cazul

SECȚIUNEA B

STANDARD PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ, ASOCIAT OCUPAȚIEI SPECIALIST ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Înscrierea în program se va face pe baza unei recomandări provenită de la șefi direcți privind deținerea competențelor vizate de ocupație:

- Cunoașterea noțiunilor de organizare și coordonare a muncii
- Capacitate analitică și corelativă
- Capacitatea de a planifica acțiuni
- Abilități pentru lucrul cu cifre
- Abilități de creare rapoarte
- Înțelegerea consecințelor deciziilor proprii și asumarea răspunderii

În situația în care informațiile furnizate necesită a fi validate de către furnizorii de formare profesională, se va putea realiza testarea inițială privind competențele și deprinderile de acces la ocupație prin instrumente exploratorii (studii de caz, situații reale).

1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

Nivelurile de studii:

- | | |
|--|-------------------------------------|
| - învățământ general obligatoriu | ☐ |
| - învățământ profesional prin școli profesionale | ☐ |
| - învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat | ☐ |
| - învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat | ☐ |
| - învățământ postliceal | ☐ |
| - învățământ superior cu diplomă de licență | ☒ |
| - învățământ superior cu diplomă de master | ☐ |

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul.

1.1.4. Cerințe speciale:

Nu este cazul.

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore din care :

- teorie,

- practică.

2.2. Planul de pregătire (anexa B1)

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa B2)

2.4. Echipamente/utilaje/programe software necesare pregătirii teoretice și practice

Computer multimedia, videoproiector, flipchart, tablă, imprimantă
Pachet MS Office (Excel, Access, Word, Powerpoint), utilizare acces internet
Asigurare acces pachet didactic software specific pentru managementul calității

2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori, instructori/preparatori formare, evaluatori

Pot funcționa ca formatori, persoanele care îndeplinesc condițiile impuse prin reglementările în vigoare și au experiență în domeniul calității de minim 2 ani.
Pot funcționa ca evaluatori persoanele care îndeplinesc condițiile impuse prin reglementările în vigoare și au experiență în domeniul calității de minim 3 ani.

3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional pentru educație și formare profesională:

3.1. Realizare:

Inițiator/Autori

Unitatea pilot: Fundația Română pentru Promovarea Calității

Coordonator proiect standard ocupațional: Elena Grigorescu

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Vasile Cătuneanu, profesor consultant - Universitatea Politehnica București

George Nicolae Drăgulănescu, conf. univ. - Universitatea Politehnica București

Referenți de specialitate:

Odetă Aurora Cherciu

Alexandru Cordășevschi

Standard aprobat COSA la data de 28-06-2000

Revizuit de către

SC RSC CONSULTING SRL - Furnizor de formare profesională a adulților autorizat, partener în cadrul proiectului POSDRU - "CALITATE ÎNTR-O ECONOMIE BAZATĂ PE CUNOAȘTERE!" – ID 137421, Cod SMIS 50587

KETS MIKAELA DIDGARD – Expert Actualizare/Revizuire Standarde Ocupationale/Calificari

Profesionale în cadrul RSC CONSULTING

RACOLȚA STELUȚA CARMEN – Manager proiect - “CALITATE ÎNTR-O ECONOMIE BAZATĂ PE CUNOAȘTERE!” – ID 137421

Data revizuirii 15.03.2015

3.2. Verificare profesională:

STĂNICĂ CRISTIAN – auditor extern pentru organisme de certificare, specialist în sisteme de management

CADAR DORIS RALUCA – auditor sisteme de management, specialist cu experiență profesională în audit

Data verificării 15.06.2015

3.3. Avizare:

ASOCIAȚIA ROMÂNĂ PENTRU CALITATE - Asociație profesională, Reprezentant național al Organizației Europene pentru Calitate

Data avizării 25.06.2015

3.4. Validare documentație:

Comitet sectorial ADMINISTRAȚIE ȘI SERVICII PUBLICE

Semnatori CHIFU GABRIEL – Președinte

Căpraru Valentina – expert sectorial metodologic

Năstase Ioan – expert formare

Data validării 28.07.2015

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr. 412 din

data.....02.11.2015.....

Data aprobării

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1	Cunoașterea și aplicarea noțiunilor strategice din managementul calității	Planificarea activității specialistului din domeniul calității	2	2
	Cunoașterea noțiunilor de management strategic la nivelul unei organizații		2	2
	Identificarea contextului de interacțiune al organizației cu părțile interesate		2	4
	Planificarea activității		2	8
Total Modul 1			8	16
2	Coordonarea echipei multidisciplinare	Coordonarea echipei multidisciplinare	2	4
Total Modul 2			2	4
3	Proiectarea, implementarea și dezvoltarea sistemului de management al calității, inclusiv planurile calității (ISO 10005:2005)	Sistemul de Management al Calității	8	10
	Coordonarea elaborării documentației sistemului calității, linii directoare conform ISO/TR 10013:2001		2	6
	Evaluarea informațiilor pentru a determina respectarea standardelor		2	4
	Coordonarea de teste și inspecții privind produsele, serviciile sau procesele pentru a le evalua calitatea sau performanțele TQC		2	4
	Menținerea/îmbunătățirea sistemului de management al calității pe baza instrumentelor de control al calității (7QC)		4	4
	Analiza comparativă și rezolvarea problemelor identificate în funcționarea sistemului de management al calității		4	8
	Luarea deciziilor referitoare la sistemul de management al calității, în limitele de autoritate stabilite		2	4
	Efectuarea auditului intern al sistemului de management al calității		2	8
Total Modul 3			26	48
4	Dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a pregătirii profesionale	Activitatea profesională a specialistului din	2	2

	Instruirea în domeniul calității a personalului	domeniul calității	2	2
Total Modul 4			4	4
5	Administrarea proceselor și managementul total al calității (TQM)	Managementul proceselor	4	8
	Aplicarea instrumentelor de management al calității 7QM		8	24
Total Modul 5			12	32
6	Managementul relațiilor cu clienții	Managementul relațiilor cu clienții si furnizorii	4	8
	Managementul relațiilor cu furnizorii de produse și servicii		4	8
Total Modul 6			8	16

	TOTAL ORE	60	120
	TOTAL GENERAL	180	

Anexa B2

PROGRAMA DE PREGĂTIRE TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Planificarea activității specialistului din domeniul calității		1.1. Noțiuni strategice din managementul calității	Contextul strategic al managementului calității	Teorie Expunere, dezbateri, prezentare	Suport de curs Tablă de scris Marker-e colorate Hârtii/cartioane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru expunere / prezentare	Se evaluează: - cunoștințele privind: analiza activității, programarea activităților, stabilirea obiectivelor - modalitatea în care sunt aplicate cunoștințe privind planificarea activității, analiza, organizarea, programarea activității, stabilirea obiectivelor - modalitatea în care selectează resursele necesare	8	
		1.2. Strategia unei organizații 1.3. Interacțiunea organizației cu părțile interesate 1.4. Planificarea activității specialistului în calitate	Analiza activității organizației Organizarea activităților Stabilirea obiectivelor Stabilirea sarcinilor și responsabilităților pentru posturile identificate Identificarea resurselor necesare Elaborarea planului și a priorităților					
				Practică Lucru individual și în echipe, Joc de rol, aplicații practice prin elaborare efec tivă a temelor de lucru	Fișe de aplicații practice Studii de caz Dezbateri Simulări	- modalitatea în care - modalitatea în care evaluează resursele necesare		16

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.	Coordonarea echipei multidisciplinare	2.1. Coordonarea echipei multidisciplinare	Constituirea echipei multidisciplinare Atribuirea rolurilor, sarcinilor și responsabilităților pentru membrii echipei Evaluarea activității membrilor echipei Abilități de comunicare Metodele de comunicare deschise și lipsite de criticism Lucrul în echipă Managementul întâlnirilor Utilizarea instrumentelor pentru a ajunge la un consens, etc. Etapile evoluției unei echipe: formare, antrenarea, normare, funcționare Principii și tehnici de leadership Principii și tehnici de facilitare Instrumente folosite pentru gestionarea lucrului în echipă Rezolvarea conflictelor, analiza câmpului de forțe	Teorie Expunere, dezbateri, prezentare Practică Lucru individual și în echipe, Joc de rol, aplicații practice prin elaborare efectivă a temelor de lucru	Suport de curs Tablă de scris Marker-e colorate Hârtii/cartioane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru expunere/prezentare Fișe de aplicații practice Studii de caz Dezbateri Simulări	Cunoaște metode și tehnici pentru formarea echipei, comunicarea în echipă, atribuirea responsabilităților, evaluarea activității membrilor echipei Constituirea echipei Atribuirea rolurilor, sarcinilor și responsabilităților pentru membrii echipei Aplică metode și tehnici de comunicare în echipă Verifică activitatea membrilor echipei Evaluează activitatea membrilor echipei	2	4

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.	3. Sistemul de management al calității	3.1. Proiectarea, implementarea și dezvoltarea sistemului de management al calității și a planurilor calității (ISO 10005:2005)	Sistemul de management al calității. Definiții, concepte și linii directoare Seria de standarde ISO 9000. Caracteristici generale. Relația dintre diferite standarde Sistemul de Management al Calității (SMC) Planificarea strategică Identificarea și definirea responsabilităților managementului de vârf pentru SMC Stabilirea politicilor, a obiectivelor și demararea de inițiative pentru calitate Documentația Sistemului de Calitate și planurile calității Asigură identificarea și ținerea sub control a riscurilor asociate SMC și managementului calității Implementarea și actualizarea componentelor documentației sistemului calității Stabilirea politicii în domeniul calității Stabilirea procedurilor de sistem și specifice Stabilirea unui management de	Teorie Expunere, dezbateri, prezentare	Suport de curs Tablă de scris Marker-e colorate Hârtii/cartoane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru expunere/prezentare	Cunoaște reguli de proiectare al Sistemului de Management al Calității Cunoaște modalități de dezvoltare al SMC Cunoaște modul de implementare al SMC Cunoaște modul de evaluare a informațiilor pentru a determina respectarea standardelor Cunoaște modul de identificare a riscurilor, a neconformităților, modul de rezolvare a acestora, modul de îmbunătățire continuă a SMC, evaluarea SMC, pregătirea și desfășurarea auditurilor de SMC coordonarea SMC, instruirea personalului pentru SMC Cunoaște tehnicile și instrumentele de implementare SMC Modalitatea în care efectuează înregistrările	8	10

		configurare și control al documentelor pentru a gestiona instrucțiuni de lucru, înregistrări de calitate, etc. Tehnici de implementare Instrumente de implementare în sprijinul SMC: Implementarea SMC proiectat-efectuarea înregistrărilor si utilizarea formularelor propuse Identificarea și analiza părților interesate, instrumente de măsurare a performanței Utilizarea instrumentelor de managementul proiectului, cum ar fi diagrame PERT, diagrame Gantt, metoda drumului critic (CPM), alocarea resurselor, etc.			Modalitatea în care utilizează instrumentele de măsurare a performanței Capacitatea de a utiliza instrumentele de management al proiectului Dezvoltă SMC Implementează SMC Evaluează informațiile pentru a determina respectarea standardelor Aplică modul de identificare a neconformităților, modul de rezolvare a acestora, modul de îmbunătățire continuă a SMC, evaluarea SMC, pregătirea și desfășurarea auditurilor de SMC, coordonarea SMC, instruirea personalului pentru SMC	
3.2. Coordonarea elaborării documentației sistemului calității, linii directoare conform ISO/TR	Stabilirea documentelor care urmează a fi elaborate Stabilirea sarcinilor si a responsabilităților privind elaborarea documentației Stabilirea planului de acțiune pentru elaborarea documentației Metode de verificare a	Teorie Expunere, dezbateri, prezentare	Suport de curs Tablă de scris Marker-e colorate Hârtii/cartioane colorate Flipchart Videoproiector Laptop	Capacitatea de a coordona elaborarea documentației sistemului calității Cunoașterea tuturor documentelor ce urmează a fi elaborate în vederea implementării sistemului	2	

10013:2001	elaborării documentației Stabilirea și aplicarea corecțiilor	Practică Lucru individual și în echipe, Joc de rol, aplicații practice prin elaborare efectivă a temelor de lucru	Slide-uri pentru expunere/ prezentare	de management al calității. Cunoașterea metodelor de verificare a elaborării documentației Capacitatea de aplicare a corecțiilor necesare		
3.3. Evaluarea informațiilor pentru a determina respectarea standardelor	Compararea informațiilor culese după implementarea SMC, cu Referențialul Sistemului de informații a calității (SIC) Identificarea și definirea elementelor de bază ale unui SIC, Tipul de date care trebuie gestionate, nivelul de flexibilitate pentru nevoile de informații viitoare	Teorie Expunere, dezbatere, prezentare	Suport de curs Tablă de scris Marker-e colorate Hârtii/cartoane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru expunere/ prezentare	Capacitatea de a compara informații Cunoașterea modelului EFQM Cunoașterea punctelor cheie ale seriei de standarde ISO 9000 Cunoașterea altor metodologii aplicabile în managementul calității Cunoașterea teoriilor propușe de liderii în domeniul calității, (se vor aborda conceptele promovate de Shewhart, Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum, și Ishikawa)	2	
		Practică Lucru individual și în echipe, Joc de rol, aplicații practice prin elaborare efectivă a temelor de lucru	Fișe de aplicații practice Studii de caz Simulări	Capacitatea de identificare a elementelor de bază ale unui SIC Modalitatea de gestionare a diferitelor tipuri de date	4	

	3.4. Coordonarea de teste și inspecții privind produsele, serviciile sau procesele pentru a le evalua calitatea sau performanțele de teste și inspecții privind produsele, serviciile sau procesele pentru a le evalua calitatea sau performanțele TQC	Identificarea capabilității și a performanțelor procesului Studii de capabilitate Definirea, descrierea, calculul și folosirea studiilor de capabilitate Identificarea caracteristicilor, a specificațiilor și toleranțelor Elaborarea planurilor de eșantionare pentru astfel de studii Stabilirea controlului statistic Performanța procesului vs. specificații Limitele naturale procesului versus limitele specificației Indicii ale procesului de capabilitate Definirea, selectarea și calcularea indicilor Evaluarea capabilității procesului	Teorie Expunere, dezbateri, prezentare	Suport de curs Tablă de scris Marker-e colorate Hârtii/cartioane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru expunere/prezentare	Capacitatea de a interpreta studiile de capabilitate Cunoașterea specificațiilor și toleranțelor Capacitatea de a elabora planuri de eșantionare Cunoașterea controlului statistic Cunoașterea indicilor procesului de capabilitate	2	
	3.5. Mentținerea/îmbunătățirea sistemului de management pe baza instrumentelor de control al calității (TQC)	Tehnici de îmbunătățire continuă a SMC Abilități de lucru în echipă Metode creative de lucru în echipă Metode de îmbunătățire continuă: managementul calității totale (TQM), kaizen, Ciclul PDCA, Lean 6 Sigma, Teoria constrângerilor (TOC), benchmarking, etc. Instrumente pentru controlul	Teorie Expunere, dezbateri, prezentare	Suport de curs Tablă de scris Marker-e colorate Hârtii/cartioane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru expunere/prezentare	Modalitatea de aplicare a tehnicilor de îmbunătățire continuă a SMC Capacitatea de a trata neconformitățile Capacitatea de a iniția acțiuni preventive și corective Capacitatea de a descoperi metode creative de lucru în echipă.	4	4

		calității 7QC Selectarea, construirea, aplicarea și interpretarea unor instrumente pentru controlul calității (diagrame flux, diagrame Pareto, diagrame Cauză-Efect, diagrame de control, foi de verificare, diagrame de corelație, histograme, etc.) Identificarea principiilor de calitate de bază legate de produse și de procese (cum ar fi monitorizarea, măsurarea, îmbunătățirea continuă, etc). Standarde naționale și internaționale, alte cerințe și orientări, inclusiv Modelul EFQM, punctele-cheie ale seriei de standarde ISO 9000 și utilizarea lor Alte metodologii de calitate Descrierea și aplicarea metodologiei de bază și teorii propuse de liderii în domeniul calității	Practică Lucru individual și în echipe, Joc de rol, aplicații practice prin elaborare efectivă a temelor de lucru	Fișe de aplicații practice Studii de caz Simulări	Cunoaște metode de îmbunătățire continuă Cunoaște instrumentele de controlul calității și are capacitatea de a le interpreta Capacitatea de a identifica principiile de bază ale calității	4	
3.6. Analiza comparativă și rezolvarea problemelor identificate în funcționarea sistemului de management al calității	Acțiuni corective: Identificarea, descrierea și aplicarea elementelor procesului de stabilire și implementare a acțiunilor corective inclusiv identificarea problemelor, analiza erorilor, analiza cauzelor rădăcină, corecții, controlul repetării	Teorie Expunere, dezbateri, prezentare	Suport de curs Tablă de scris Marker-e colorate Hârtii/cartioane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru	Cunoașterea acțiunilor corective Capacitatea de a identifica și descrie elementele ale procesului corectiv Capacitatea de implementare a acțiunilor corective	4		

	aparitiei problemelor, verificarea eficacității, etc. Stabilirea acțiunilor corective Acțiuni preventive: Identificarea, descrierea și aplicarea diverselor metode preventive ca error-proofing/poka-yoke, design robust, etc., și analiza eficacității acestora. Stabilirea acțiunilor preventive Benchmarking	Practică Lucru individual și în echipe, Joc de rol, aplicații practice prin elaborare efectivă a temelor de lucru	expunere/ prezentare	Capacitatea de a analiza erorile Capacitatea de a controla repetarea apariției problemelor Capacitatea de a aplica diverse metode preventive Cunoașterea metodelor preventive		
3.7. Luarea deciziilor referitoare la sistemul de management al calității, în limitele de autoritate stabilite	Luarea deciziilor statistice Estimările punctuale și intervalele de încredere Evaluarea eficienței și a tendinței estimărilor Calculul și interpretarea erorilor standard, a intervalelor de toleranță și a intervalelor de încredere. Testarea ipotezelor Interpretarea și aplicarea ipotezelor testate pentru medii, diferențe și proporții Aplicarea și interpretarea conceptelor: nivel de semnificație, putere și erori de tip I și tip II - semnificația statistică și cea practică Testele asociate de comparare	Teorie Expunere, dezbateri, prezentare	Tablă de scris Marker-e colorate Hârtii/cartioane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru expunere/ prezentare	Capacitatea de a evalua eficiența și tendința estimărilor Capacitatea de a calcula și estima erorile standard Modalitatea de testare a ipotezelor testate Demonstrarea capacității de aplicare și interpretare a conceptelor nivel de semnificație și erori de tip I și tip II Demonstrarea capacității de a defini și distinge între semnificația statistică și cea practică	2	8
		Practică Lucru individual și în echipe, Joc de rol, aplicații practice prin elaborare efectivă a temelor de lucru	Fișe de aplicații practice Studii de caz Simulări	Fișe de aplicații practice Studii de caz Simulări		4
3.8. Efectuarea auditului intern	Principii referitoare la procesul de audit Identificarea activităților de	Teorie Expunere, dezbateri,	Tablă de scris Marker-e colorate Hârtii/cartioane	Cunoștințe privind principiile referitoare la procesul de audit	2	

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.	4. Activitatea profesională a specialistului în domeniul calității	4.1. Dezvoltarea și îmbunătățirea a continuă a pregătirii profesionale 4.2. Instruirea în domeniul calității a personalului	Participare la programe de formare profesională continuă Avantajele îmbunătățirii continue a propriei pregătiri profesionale Participare la: sesiuni de comunicări științifice, conferințe, seminarii, sesiuni de formare online, abonamente la reviste de specialitate, elaborarea de articole de specialitate, de materiale informative pe teme de management al calității Analiza nevoilor de instruire Programul de instruire Obiectivele profesionale Stabilirea surselor de instruire Principii în instruire Factori motivați în instruire Dezvoltarea curriculei și a materialelor pentru instruire Personalizarea planului de instruire Stabilirea planului de perfecționare Niveluri de schimbare Influențe asupra comportamentului participanților la instruire Comunicarea ca proces complex bidirecțional	Teorie Expunere, dezbateri, prezentare	Tablă de scris Marker-e colorate Hârtii/cartioane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru expunere/prezentare	Deschiderea pentru perfecționarea continuă Capacitatea de a evidenția avantajele îmbunătățirii continue a propriei pregătiri profesionale Disponibilitatea de a participa la forme cât mai diverse de îmbunătățire continuă a pregătirii profesionale proprii Capacitatea de a elabora materiale informative, articole de specialitate în domeniul managementului calității Demonstrarea capacității de analiză a nevoilor de instruire. Capacitatea de a stabili obiectivele profesionale Capacitatea de a stabili factorii motivați în vederea parcurgerii procesului de instruire Demonstrarea capacității de a personaliza planul de instruire Cunoașterea nivelurilor de schimbare și a celor privind comunicarea	4	4

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURĂ RE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.	Managementul proceselor	5.1. Administrarea proceselor și managementul total al calității (TQM)	<i>Managementul procesului</i> -Obiective de proces - stabilire și monitorizare -Măsurarea și evaluarea impactului pe care îl are procesul asupra calității produsului sau serviciului - Analiza procesului -Instrumente pentru analiza unui proces și evaluarea eficacității (<i>pe bază de proceduri, instrucțiuni de lucru, precum și alte documente</i>) -Evaluarea procesului de identificare și eliminare a găturilor, creșterea capacității, îmbunătățirea transferului, reducerea timpului de ciclu și eliminarea pierderilor în proces	Teorie Expunere, dezbateri, prezentare	Tablă de scris Markere colorate Hârtii/cartioane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru expunere/prezentare	Demonstrarea capacității de a stabili și monitoriza obiectivele de proces Capacitatea de a măsura și evalua impactul procesului de management al calității asupra calității produsului sau serviciului Cunoașterea instrumentelor de analiză a unui proces Demonstrarea capacității de a realiza reducerea timpului de ciclu	12	32
		5.2. Aplicarea instrumentelor de management al calității: instrumente de bază ale calității (cei 7 QM – diagrama cauză-efect, tabel control, foaie verificare, histogramă, Pareto, Diagrame, flowchart) și instrumente avansate în abordarea calității – FMEA, QFD, MFD	<i>Controlul Statistic al Procesului (SPC)</i> -Obiective și beneficii - identificarea și explicarea obiectivelor și beneficiilor SPC, evaluarea performanței procesului -Cauze comune și cauze speciale -Selectarea variabilelor - Caracteristici pentru monitorizarea prin graficul de control -Diagrame de control statistic -	Practică Lucru individual și în echipe, Joc de rol, aplicații practice prin elaborare efectivă a temelor de lucru	Fișe de aplicații practice Studii de caz Simulări	Capacitatea de a elimina pierderile dintr-un proces Cunoașterea modului de realizare a controlului Statistic al Procesului Capacitatea de a utiliza diagramele de control Cunoașterea modului de interpretare a graficelor de control Demonstrarea capacității de folosire a regulilor pentru determinarea controlului statistic		

			utilizarea diagramelor de control, inclusiv X –R, -Analiza diagramelor de control -Citirea și interpretarea graficelor de control, folosirea regulilor pentru determinarea controlului statistic <i>Eficacitatea proceselor</i> <i>Conformitatea produselor</i> -Prezentarea cerințelor ISO 9001 – Identificare și trasabilitate -Prezentarea cerințelor ISO 9001 – dispozitive de măsurare și monitorizare -Prezentarea cerințelor ISO 9001 – Măsurare -Eficacitatea proceselor. Indicatori de performanță <i>Managementul Calității și Instrumentele de Planificare</i> <i>Instrumente de management al calității (diagramele de afinitate, diagramele arbore, diagrama deciziilor de acțiune (PDPC), diagramele matrice, diagramele de interdependență, matrice de prioritizare)</i> Metode și Instrumente Cantitative Concepte cantitative Terminologie Definirea și aplicarea conceptelor cantitative			Cunoștințe privind cerințele ISO 9001 Demonstrarea capacității de măsurare a eficacității proceselor Capacitatea de stabili indicatorii de performanță Cunoștințe privind instrumentele de management al calității Demonstrarea capacității de a folosi corect terminologia specifică și instrumentele propriu-zise Capacitatea de a distinge între studiile numerice și analitice Modalitatea de evaluare a validității concluziilor statistice prin analiza ipotezelor studiate		
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
6.	Managementul relațiilor cu clienții și furnizorii	6.1. Managementul relațiilor cu clienții	Prezentarea cerințelor ISO 9001 privind: – Managementul relațiilor cu clienții – Dezvoltarea sistemelor de colectare a percepțiilor și experiențelor pozitive și negative ale clienților – Dezvoltarea acțiunilor corective și metodelor proactive pentru îmbunătățirea satisfacției clienților, loialitatea și nivelurile de retenție – Clienți interni și externi – Determinarea nivelului de satisfacție a clienților	Teorie Expunere, dezbateri, prezentare	Tablă de scris Markere colorate Hârtii/cartioane colorate Flipchart Videoproiector Laptop Slide-uri pentru expunere/ prezentare	Demonstrarea capacității de selectare a furnizorilor Demonstrarea cunoștințelor privind managementul relațiilor cu clienții Capacitatea de a dezvolta sisteme de colectare a percepțiilor și experiențelor pozitive și negative ale clienților Capacitatea de a dezvolta acțiuni corective și metode proactive pentru îmbunătățirea satisfacției clienților Determinarea nivelurilor de satisfacție a clienților interni și externi	8	16
		6.2. Managementul relațiilor cu furnizorii de produse și servicii	– Aprovizionarea și Selectarea furnizorilor – Definirea, selectarea, și aplicarea diverselor tehnici care includ calificarea, certificarea, evaluarea, ratingurile, îmbunătățirea performanțelor ale furnizorilor – Furnizori interni și externi – Elementele-cheie ale relațiilor cu furnizorii	Practică Lucru individual și în echipe, Joc de rol, aplicații practice prin elaborare efectivă a temelor de lucru	Fișe de aplicații practice Studii de caz Simulări			