



COLEGIUL ECONOMIC „VIRGIL MADGEARU”, MUNICIPIUL PLOIEȘTI

Str.Rudului, nr.24, Municipiul Ploiești, jud. Prahova

Tel. 0244/542341; Fax 0244/543794

e-mail: colegiul.madgearu.ploiesti@gmail.ro; site: <http://www.cevimpl.ro>

Avizat Inspector de specialitate:

Inspector Prof. ION IONESCU

Avizat Șef Cerc Pedagogic:

CURRICULUM IN DEZVOLTARE LOCALĂ

pentru clasa a IX-a învățământ profesional

Domeniul: Turism și alimentație

Calificarea: Ospătar (chelner) vânzător în unitățile de alimentație

Modul: Asigurarea calității la locul de muncă

Tipul CDL-ului: **Rezultate ale învățării suplimentare care răspund nevoilor operatorului economic**

2020-2021

AUTORI:

Prof. drd. ec. Nicolae Iuliana gr.I Colegiul Economic “Virgil Madgearu”, Municipiul Ploiești

Prof. Ghiță Daniel – gr.I Colegiul Economic “Virgil Madgearu”, Municipiul Ploiești

Prof dr. Matei Adriana – gr. Definitivat

Prof. ing. ec. drd. Stanciu Ioana Loredana– gr. II

Agent economic :

- 1. Trattoria Prestij Adresa: Bulevardul Republicii, Ploiești**
- 2. Hotel Central Ploiești Adresa: Bulevardul Republicii 1, Ploiești 100008**

**FIȘĂ DE EVALUARE
A CURRICULUMULUI IN DEZVOLTARE LOCALĂ**

**Clasele a IX-a- Colegiul Economic- învățământ profesional, domeniul: Turism și
Alimentație**

APROBAT,

AVIZAT,

Consiliul de Administrație al ISJ

CLDPS

Denumirea CDL : Asigurarea calității la locul de muncă

Tipul de CDL: Rezultate ale învățării suplimentare care răspund nevoilor operatorului economic

Profil: Servicii

Domeniul: Turism și alimentație

Clasa a IX-a, Ospătar, (chelner) vânzător in unitățile de alimentație publică

Anul de studiu: 2020-2021

Unitatea de învățământ-Colegiul Economic „Virgil Madgearu”, Municipiul Ploiești

Autorii:

Coordonatorii:

Agent economic :

CRITERII ȘI INDICATORI DE EVALUARE

	DA	NU	DA, cu recomandări
I. Respectarea structurii standard a programei prin includerea:			
Notei introductive	X		
Listei unităților de competențe relevante pentru modul	X		
Competențelor specific	X		
Conținuturilor (asociate competențelor)	X		
Situațiilor de învățare	X		
Sugestiilor metodologice (inclusive modalități de evaluare)	X		
II. Existența unei bibliografii	X		
III. Elemente de calitate			
Concordanța cu nevoile de formare identificate la nivel local	X		
Conținutul argumentului	X		
<ul style="list-style-type: none"> • Oportunitatea curriculumului în dezvoltare locală • Realismul în raport cu resursele disponibile la nivelul unității de învățământ și al agentului economic partener 	X		
Corelarea competențelor cu conținuturile	X		
Corelarea competențelor cu situațiile de învățare propuse la sugestii metodologice	X		
Adecvarea modalităților de evaluare la demersul didactic propus	X		

NOTĂ: Pentru a fi acceptat proiectul de program trebuie să întrunească “DA” la punctele I și II și cel puțin 5 “DA”/ “DA cu recomandări” la punctul III.

Avizul comisiei metodice a ariei curriculare Tehnologii:.....

Avizul consiliului de administrație al școlii:.....

Avizul operatorului economic/ instituției publice partenere:.....

1. NOTĂ DE PREZENTARE

a. Denumirea calificării – Ospătar (chelner) vânzător în unități de alimentație

b. Nivelul de pregătire – Învățământ profesional

c. Numărul de ore alocat modulului - 150 ore

d. Scopul modulului CDL - Disciplinele cu regim opțional, oferite prin programe elaborate la nivelul unității școlare, în parteneriat cu agenții economici, au rolul de a crea cadrul necesar adaptării pregătirii profesionale a elevilor la cerințele pieței muncii locale și județene.

-Posibilitatea elevilor de a cunoaște sectoarele de muncă din alimentație ,însemnătatea prezentă și viitoare a acestora.

- Să vizualizeze comportamentul lucrătorilor din diferite compartimente ale unității de alimentație ;
- Să identifice problemele de stopare a calității produselor din compartimentele urmărite;
- Să traseze un plan de rezolvare a unei probleme simple privind asigurarea calității;
- Să utilizeze un instrument real într-un loc de muncă tipic domeniului;
- Să colaboreze cu membrii echipei pentru îndeplinirea sarcinilor.

e. Curriculum-ul Asigurarea calității la locul de muncă pentru clasa a-IX-a învățământ profesional cu durata de 3 ani face parte din oferta curriculară a unității de învățământ în cadrul curriculum-ului în dezvoltare locală și urmărește dobândirea competențelor **indicate de agentul economic unde se realizează instruirea elevilor în corelare cu standardul de pregătire profesională.**

f. Argumentare.

Disciplinele cu regim opțional, care sunt oferite prin programe elaborate în școală, au rolul de a răspunde cerințelor locale pentru pregătirea în specialitate a elevilor, care să servească activitățile economice desfășurate în zonă dar și la nivel național după terminarea studiilor liceale.

Curriculumul **Asigurarea calității la locul de muncă** pentru clasa a IX-a este un curriculum în dezvoltare locală care se parcurge în ore de practică 150 ore/an.

Curriculumul a fost elaborat avându-se în vedere următoarele:

- structura a sistemului de învățământ profesional din România;
- reperele impuse de OMEN :3502/29.03.2018 privind metodologia de elaborare a curriculumului în dezvoltare locală ;
- documentele europene privind achiziționarea competențelor cheie în cadrul învățământului obligatoriu;
- necesitatea de a oferi prin curriculum un răspuns mai adecvat cerințelor sociale și economice,

exprimat în termeni de achiziții finale ușor evaluabile la încheierea ciclului profesional.

- necesitatea de a veni în întâmpinarea nevoilor locale și a intereselor elevilor, în scopul de a diversifica și personaliza parcursurile de formare oferite acestora.
- desfășurarea unor activități tehnologice.

Delimitarea parcursului de învățare se realizează pe baza unui model de proiectare care asociază competențe/rezultate ale învățării.

Conținutul formării:

1. Conceptul de asigurarea calitatii;
2. Terminologia de specialitate utilizată în demersurile asigurării calității;
3. Prezentarea standardelor de calitate românești, europene și internaționale;
4. Terminologia de specialitate utilizată în demersurile asigurării calității;
5. Prezentarea standardelor de calitate românești, europene și internaționale;
6. Organizarea funcționii calitate la nivelul entității economice;
7. Calitatea externă și calitatea totală;
8. Controlul calității

Lista unităților de rezultate ale învățării din SPP vizate cărora le sunt integrate rezultate ale învățării propuse spre aprofundare/extindere/suplimentare:

URÎ 1- Identificarea și definirea unor noțiuni specifice de asigurare a calității.

URÎ 2- Descrierea terminologiei de specialitate în asigurarea locului de muncă.

URÎ 3-Descrierea standardelor calității la locul de muncă.

URÎ 4 – Realizarea proceselor de bază în alimentație.

2. Tabelul de corelare a unității de rezultate ale învățării și a conținuturilor

Rezultate ale învățării suplimentare			Conținuturile învățării	Situatii de învățare
Cunoștințe	Abilități	Atitudini		
1.Reguli de igienă în unitățile de alimentație	1. Aplicarea normelor igienice la păstrarea, prelucrarea și desfacerea produselor	1.Asumarea responsabilității în aplicarea normelor de păstrare și prelucrare a produselor	1.Cadrul legislativ privind igiena și securitatea muncii Activități de evitare a riscurilor privind igiena în muncă	Activități în echipă în care elevii își atribuie un anumit rol, efectuează acțiuni pentru atingerea unor scopuri comune și își asumă rezultatele echipei.
2.Efectuarea lucrărilor de curățenie și întreținere în unitățile de alimentație;	2.1 Descrierea elementelor bazei tehnico – materiale a unităților de alimentație	2.2.Planificarea operațiilor de întreținere a bazei tehnico-materiale a unităților de cazare	2.3 Efectuarea lucrărilor de curățenie și întreținere în unitățile de alimentație.	Activități în echipă în care elevii își atribuie un anumit rol, efectuează acțiuni pentru atingerea unor scopuri comune și își asumă rezultatele echipei.
3.Conceptul de asigurarea calității.	3.1.Definirea calitatii. 3.1.1.Identificarea tipurilor de funcții. 3.1.2. Scop.	3.2.Aprecierea calității. 3.2.2.Asumarea responsabilității pentru calitatea activităților realizate. 3.2.3 Manifestarea de inițiative si	3. 3 Conceptul de asigurarea calității. 3.3.1.Care este definiția calității?	Activități în echipă în care elevii își atribuie un anumit rol, efectuează acțiuni pentru atingerea unor scopuri comune și își asumă rezultatele echipei.

		<p>creativitate în rezolvarea problemelor.</p> <p>3.2.4.Colaborarea cu membrii echipei de lucru pentru realizarea sarcinilor de lucru.</p>	<p>3.3.2.Care sunt funcțiile calității?</p> <p>3.3.3. Care este scopul asigurării calității?</p>	
<p>4.Terminologia de specialitate utilizată în demersurile asigurării calității.</p>	<p>4.1.Descrierea organizării locului de munca.</p> <p>4.1.2.Descrierea termenilor de specialitate.</p> <p>4.1.3.Prezentarea termenilor de specialitate.</p>	<p>4.2.Aprecierea calității.</p> <p>4.2.1..Asumarea responsabilității pentru calitatea activităților realizate.</p> <p>4.2.2. Înțelegerea termenilor de specialitate și folosirea cu ușurință a acestora.</p> <p>4.2.3Manifestarea de inițiative și creativitate în rezolvarea problemelor.</p> <p>4.2.4.Colaborarea cu membrii echipei de lucru pentru realizarea sarcinilor de lucru.</p>	<p>4.3.1 Terminologia de specialitate utilizată în demersurile asigurării calității.</p>	<p>Activități în echipă în care elevii colaborează pentru îndeplinirea unui scop comun.</p>

5.Prezentarea standardelor de calitate românești, europene și internaționale.	5.1.Definirea standardului. 5.1.2.Descrierea importanței folosirii standardelor; 5.1.3.Recunoasterea tipurilor de standarde; 5.1.4.Prezentarea ASRO;	5.2.Aprecierea valorii estetice, recreative și a funcțiilor mediului înconjurător. 5.2.1 Înțelegerea termenilor de specialitate și folosirea cu ușurință a acestora. 5.2.2 Asumarea responsabilității pentru calitatea activităților realizate. 5.2.3 Manifestarea de inițiativă și creativitate în rezolvarea problemelor. 5.2.4 Colaborarea cu membrii echipei de lucru pentru realizarea sarcinilor de lucru.	5.3 Prezentarea standardelor de calitate românești, europene și internaționale. 5.3.1.Definiția standardului. 5.3.2. Importanța utilizării standardelor. 5.3.3 Tipurile de standarde. 5.3.4. Prezentarea ASRO. 5.3.5. SR EN ISO 9001:2000;	Activități în echipă de identificare și particularizare a factorilor de risc . Exerciții practice, realizate în echipă, de simulare a unor situații de respectare/ nerespectare a normelor de securitate și sănătate în muncă și apărare împotriva incendiilor.
6.Organizarea funcțiunii calitate la nivelul entității economice.	6.1.Definirea funcțiunii calitate. 6.1.2. Descrierea desfășurării activităților funcțiunii calitate. - Organigrama 6.1.3.Descrierea compartimentelor din organigramă. 6.1.4 Definirea	6.2. Responsabilitate în identificarea compartimentelor în organigramă. 6.2.1 Respectarea prevederilor legislative. 6.2.2 Aplicarea funcțiunii calitate. 6.2.3. Aplicarea organizării descentralizate.	6.3 Organizarea funcțiunii calitate la nivelul entității economice. 6.3.1 Funcțiunea calitate 6.3.2 Întocmirea organigramei 6.3.3 Compartimentele din organigrama 6.3.4 Organizarea descentralizată	Exerciții de documentare, realizate în echipă, privind îmbunătățirea continuă.

	<p>organizării descentralizate.</p> <p>6.1.5 Enumerarea atribuțiilor compartimentului de asigurarea calității.</p>		<p>6.3.5 Atribuțiile compartimentului de asigurarea calității.</p>	
<p>7. Calitatea externă și calitatea totală.</p>	<p>7.1. Definiția calității externe.</p> <p>7.1.1 Definiția calității totale.</p> <p>7.1.3. Identificarea documentelor necesare întocmirii.</p> <p>7.1.4 Managementul calității totale.</p>	<p>7.2. Responsabilitate în aplicarea calității.</p> <p>7.2.1. Minuțiozitate în analiza documentelor.</p> <p>7.2.3. Respectarea prevederilor legislative naționale și internaționale.</p>	<p>7.3 Calitatea externă și calitatea totală</p> <p>7.3.1 Ce este calitatea externă și calitatea totală?</p> <p>7.3.2 Tipuri de documente și rapoarte.</p> <p>7.3.3 Managementul calității.</p>	<p>Activități de documentare utilizând literatura de specialitate sau Internetul privind standardele de calitate.</p> <p>Exerciții de identificare a actelor de respectare sau nerespectare a calitatii.</p>
<p>8. Controlul calității.</p>	<p>8.1. Definiția controlului calității.</p> <p>8.1.2. Identificarea elementelor care vizează controlul calității.</p> <p>8.1.3. Metode de control.</p>	<p>8.2. Responsabilitate în respectarea prevederilor legislative.</p> <p>8.2.1 Minuțiozitate în analiza elementelor care vizează controlul calității.</p> <p>8.2.3 Responsabilitate în aplicarea metodelor de control.</p>	<p>8.3 Controlul calității</p> <p>8.3.1 Ce este controlul calității ?</p> <p>8.3.2 Care sunt elementele care vizează controlul calității?</p> <p>8.3.3 Metodele de control.</p>	<p>Exerciții de identificare a metodelor de control ale calității.</p>

3.Sugestii metodologice

Se vor prezenta:

📖 informații cu rolul de a orienta cadrul didactic / tutorele asupra modalităților de dezvoltare a rezultatelor învățării exprimate în termeni de cunoștințe, abilități și atitudini prin intermediul conținuturilor prevăzute;

Conținuturile CDL-ului "" sunt abordate într-o manieră integrată, corelate cu particularitățile de pregătire a elevilor, prin folosirea metodelor și procedeele didactice adaptate scopurilor propuse.

În strategia didactică, profesorul poate utiliza o paletă largă de metode ,folosirea metodelor active-participative în procesul instructiv-educativ, accelerează însușirea cunoștințelor, formarea abilităților și aptitudinilor, contribuind la dezvoltarea tuturor proceselor psihice.

Stabilirea metodelor active-participative se realizează în funcție de conținuturile de învățare, de obiectivele propuse, de participanți, recomandat să se folosească și metodele tradiționale.

Întregul demers didactic, depus de profesor, în vederea atingerii competențelor stabilite prin modul, precede libertatea de a dezvolta anumite conținuturi, eșalonate pe toată perioada săptămânilor de practică comasata.

Activitățile cu aplicațiile practice vor fi variate, astfel încât, indiferent de stilul de învățare personal, toți elevii vor dobândească competențele necesare învățării,modul prin care sunt administrate/gestionate diversele procese/activități, pentru realizarea produselor de calitate.

Metodele centrate pe elev care să implice elevul în procesul de formare,au în vedere următoarele obiective:

- Alegerea metodelor potrivite însușirii competențelor din SPP(Standarde de pregătire profesională) ;
- Elevii desfășoară orele la agentul economic ;
- Elevii au stiluri de învățare diferite ,iar experiențele dobândite din demonstrațiile ,experimentele și tehnicile practice le asigură învățarea pe termen lung ;
- La fiecare demonstrație/experiment din lecție,se discută informațiile și ideile, experimentează tehnicile practice .


Se recomandă folosirea a 2-3 metode în funcție de ce se dorește a se forma, precum și mijloacele didactice adecvate. Folosirea următoarelor metode: expunerea, observația, explicația, brainstorming, studiul de caz, portofoliu, problematizarea folosindu-se lucrul în

echipă, individual și frontal plasează elevul într-o schemă de comunicare, ei se simt în largul lor, își împărtășesc experiențele, pun întrebări, colaborează cu ceilalți, își asumă riscuri, participă activ la propriul proces de instruire și educare.

Profesorul instructor are rolul de facilitator, comunicator, colaborator și organizator, promovează experiențe de învățare, susține dezvoltarea potențialului fiecărui elev, respectă ideile și experiențele participanților.


Pentru formarea abilităților și aptitudinilor propuse, se recomandă utilizarea metodelor moderne de învățare precum și câteva exemple de activități practice de învățare:

- Stiu/vreau să știu/am învățat
- Turul Galeriei
- Labirint
- Cubul
- Metoda diagramelor Venn

 Metoda "Spune-mi mai mult" – joc de recapitulare, elevii împărțiți pe două rânduri, elev din primul rând își amintește un lucru despre lecția anterioară, "Standardele de calitate românești", apoi urmează rândul unui elev din grupa a doua, să numească alt lucru.

- exerciții aplicative și practice de identificare a produselor orientate spre procesul de producție ;
- operații de ambientare a spațiilor de producție;
- exerciții aplicative și practice cu respectarea cerințelor specificate în schițele tehnice de realizare a produsului ;
- folosirea documentației specifice locului de muncă;
- aplicarea standardizării produselor alimentare;
- folosirea instrumentelor calității și a aplicațiilor lor;
- exerciții aplicative și practice de caracterizare organoleptică ale grupelor de mărfuri alimentare ;
- activități practice de marcarea, etichetare și ambalare a produselor .

Se recomandă folosirea lucrului în echipă care facilitează procesul de învățare. Această metodă se poate aplica pentru verificarea între colegi (verificări și evaluări ale lucrărilor între colegi), joc de rol (elevii se ajută reciproc, iar profesorul instructor îi îndrumă pentru o învățare eficientă), dezvoltarea competențelor cheie, considerarea elevului ca subiect al activității instructiv-educative.

 exemple de activități de învățare;

- Activitate: Conceptul de control al calității

Obiective:

- ✓ Să descrie modul de verificare și monitorizare a stării unui produs;

- ✓ Să identifice măsura în care un produs este capabil să îndeplinească cerințele specificate ;
- ✓ Să efectueze practic inspecția calității;
- ✓ Să verifice calitatea unui produs .

Mod de organizare: În echipe de 2-3 elevi

Resurse:

Documentele sistemului de asigurarea calității:Manualul calității,formulare,rapoarte
Jurnalul practică al elevului /caiet practică, pentru consemnarea observațiilor.

Durată 360 minute

Desfășurare :

Elevii organizați în grupe de 2-3, primesc sarcina de lucru: fiecare grupă descrie procesele și activitățile necesare asigurării calității în spațiul de lucru;

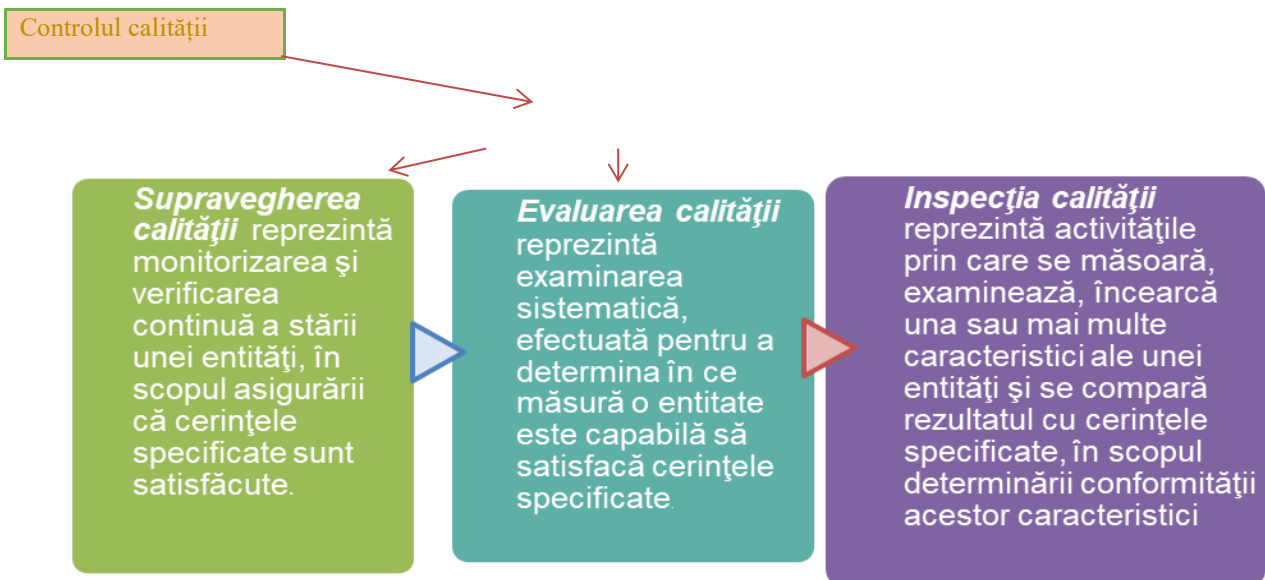
După realizarea primei sarcini , fiecare grupă consemnează în jurnalul de practică activitățile efectuate și observațiile aferente;

Se realizează schema tehnică a conceptului de control al calității După fiecare operație realizată ,elevii își consemnează în caietul de practică ,principalele transformări, etape și observații;

La final se discută principalele caracteristici ale fiecărei operații.

Controlul calității

Se va avea în vedere următoarele informații :





Activitate :Ustensile la locul potrivit

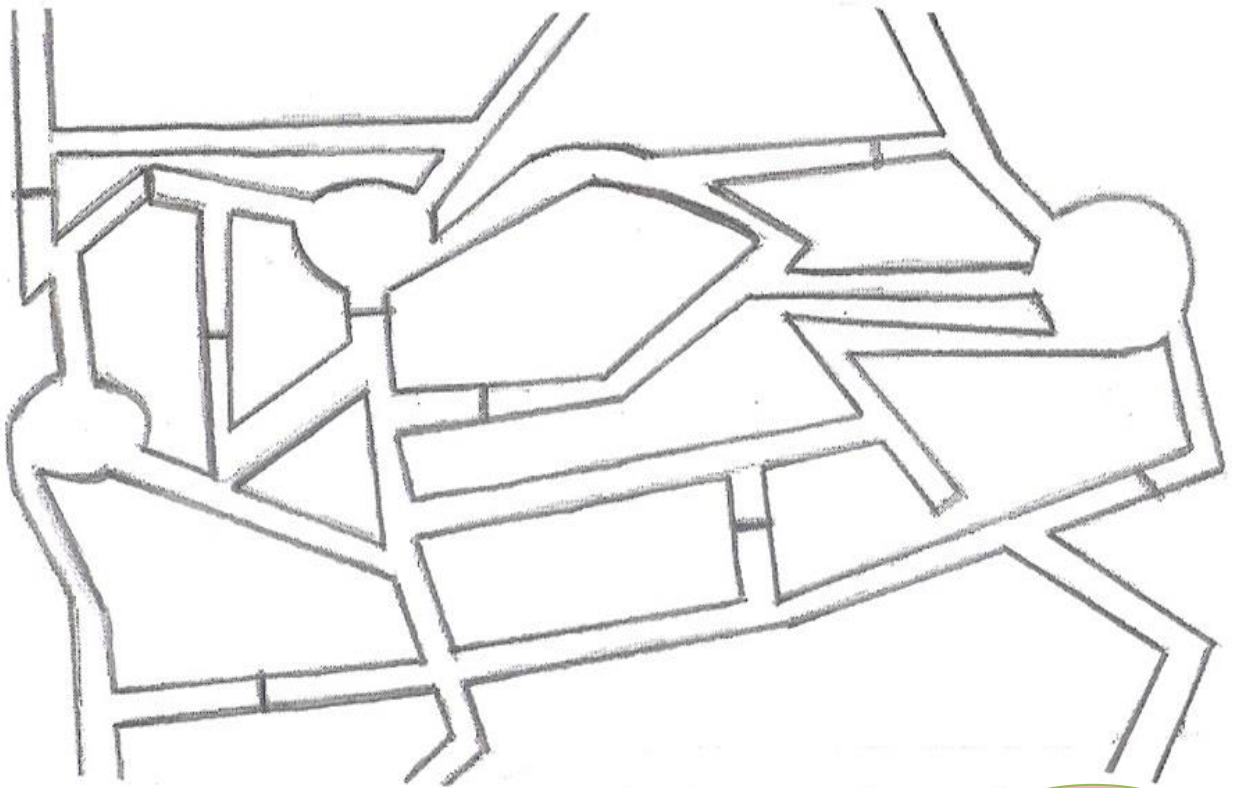
Joc didactic - Labirint

Păstrarea în bucătărie, atelierul de producție a fiecărui material la locul său, constituie o garanție a siguranței și calității. Legați ustensilele exemplificate mai jos de modul recomandat pentru a fi păstrate.

Cuțite folosite în
bucătărie

Veselă, recipiente

Ustensile folosite
în bucătărie



📖 Activitatea : Verificarea organoleptică a principalelor produse alimentare

Se formează elevii pe echipe de 2-3 elevi ,fiecare grupă primind sarcini de lucru:

- Analizați tipologia grupelor de produse alimentare ;
- Identificați caracteristicile organoleptice a fiecare 2 produse din fiecare grupă de alimente;
- Consemnați principalele observații în jurnalul de practică,privind caracteristicile organoleptice identificate corect .

Număr optim de participanți: 15

Durata: 360 minute

Resurse: Cereale, produse din cereale, Legume Fructe, Carne, Pește, Produse lactate, Condimente, stimulente, s.a

Spațiu: agent economic/spații de producție culinară

Se poate avea în vedere următoarele informații:

Calitatea produselor alimentare ,este conferită de ansamblul însușirilor fizice, chimice, organoleptice, tehnologice și proprii (intrinseci) ale produselor sau/și dobândite prin procesele de prelucrare.

Principalele proprietăți ale mărfurilor alimentare sunt:

- organoleptice (psiho-senzoriale);
- fizice;
- chimice;
- mecanice;
- estetice.

Proprietatile psiho-senzoriale

Produsele alimentare posedă un ansamblu de proprietăți senzoriale, specifice și variabile ca număr și intensitate, ce constituie pentru masă de consumatori unul dintre criteriile importante în decizia de cumpărare.

Pe de altă parte, proprietățile senzoriale constituie primul „buletin de analiza” la îndemână consumatorului, cu date reale în legătură cu prospețimea produselor alimentare și calitatea acestora.

Primul contact al consumatorului cu produsul se realizează pe cale senzorială și în consecință proprietățile senzoriale dețin, un rol primordial în selectarea și decizia de cumpărare.

Principalele proprietăți senzoriale ale produselor alimentare sunt:

- aspectul exterior (starea suprafeței, luciul etc.);

- consistenta (textura);
- aspectul interior (in sectiune, pentru produsele solide);
- culoarea;
- aroma (mirosul);
- buchetul;
- gustul;
- succulența.

Proprietatile fizice

- masa specifică;
- higroscopicitatea;
- proprietăți optice (culoarea, transparența, luciul);
- conductibilitatea termică și electrică.

Proprietatile chimice

Proprietățile chimice ale mărfurilor reprezintă proprietățile de bază care exprimă structura și compoziția chimică, stabilitatea față de acțiunea agenților chimici, conținutul de substanță uscată, substanțe de bază și secundare, substanțe valoroase și toleranțe în anumite limite. Proprietățile chimice pornind de la compoziția chimică sunt indispensabile analizei mărfurilor. Proprietățile substanțelor din componenții produselor își transmit caracteristicile asupra întregului produs, cunoașterea compoziției chimice este importantă mai ales pentru mărfurile alimentare, chimice, cosmetice, textile.

Proprietăți mecanice

Acestea exprimă modul de comportare în timpul utilizării la acțiunea unor solicitări, forțe exterioare, precum:

- rezistența la tracțiune;
- alungire la rupere;
- duritatea;
- rezistența la uzura prin frecare, etc.

Proprietăți estetice

- forma;
- linia;
- stilul;
- desenul;
- ornamentul;
- culoarea;
- armonia.

📖 Activitatea: Verificarea calității produselor prin marcarea, etichetare și ambalare;

Turul Galeriei

Se formează elevii pe echipe de 4-5 elevi ,fiecare grupă primind sarcini de lucru, cadrul didactic comunică sarcina de lucru:

- ✓ -Analizați tipologia etichetelor ;
- ✓ -Realizați o etichetă unui produs alimentar,se va avea în vedere estetica și grafica etichetei;
- ✓ -Consemnați principalele observații în jurnalul de practică,privind elementele mesajului obligatoriu și elementele mesajului promoțional.

Număr optim de participanți: 25

Durata: 360 minute

Resurse : Markere,Foi A4,Ambalaje,bilețele de hârtie tip post-it, de diferite culori, pentru fiecare etapă,hârtie colorată,s.a

Spațiu: agent economic/spații de producție culinară

Desfășurare:

Fiecare grup va realiza un produs pe tema stabilită,elevii prezintă tuturor produsul,explicând semnificațiile înscrisurilor,răspund întrebărilor puse de colegi.Se expun produsele (etichetele realizate)într-o mini expoziție,li se cere grupurilor să facă un tur,cu oprire în fața fiecărei etichete și să noteze pe o foaie liberă eventualele observații,apoi se fixează foaia în miniexpoziție cu un bold.Fiecare grup va citi comentariile făcute de celele grupuri la adresa etichetei realizate de ei.

În vederea exemplificării metodei se poate avea în vedere următoarele informații:

Eticheta înglobează materiale de prezentare și de publicitate, ea reprezintă orice material scris, imprimat, litografiat, gravat sau ilustrat sau este aderent pe ambalajul acestuia, care conține elemente de identificare a produsului când acesta este prezentat pentru vânzare. Etichetele nu trebuie să descrie produsul în mod înșelător și să creeze o imagine falsă referitoare la caracteristicile produsului. Corespunzător funcțiilor pe care le îndeplinesc, etichetele se clasifică în:

- etichete de identificare;
- etichete de clasificare;
- etichete de prezentare;
- etichete de promovare.

Aplicarea etichetei de către elevi sau înscrierea elementelor de identificare se poate face direct pe produs sau pe ambalajul de vânzare.

Etichetele dau informații utile atât pentru agenții economici cât și pentru consumatori. Tipurile de grafică utilizate pentru etichetarea mărfurilor sunt grafică umoristică, grafică comercială și grafică intelectuală.

Elementele mesajului obligatoriu care trebuie să apară pe etichetă sunt:

- ✓ denumirea produsului și numele producătorului, țara de origine;
- ✓ grupă din care face parte produsul, eventual clasă de calitate;
- ✓ principalele caracteristici de calitate și masă pe unitatea de ambalaj;
- ✓ data fabricației;
- ✓ lotul de fabricație;
- ✓ restricții de consum, domeniul de utilizare;
- ✓ documentul tehnico-normativ (standard sau alt act normativ) mențiunea specifică pentru acele produse care au suferit un anumit tratament de modificare a calității;
- ✓ condițiile de păstrare, depozitare;
- ✓ termen de valabilitate sau garanție.

Elementele mesajului promoțional sunt:

- ✓ mărcile sub care se comercializează (marca de fabrică, marca de comerț, emblemă sau siglă fabricii, marca produsului, marca literală, figurală, combinată, marca umbrelă);
- ✓ etichetă ecologică;
- ✓ codul cu bare, codul Calra, codul Data Matrix;
- ✓ argumentul de vânzare: text publicitar, scurt istoric al produsului sau al firmei, trofee, informații privind certificarea sistemului calității, avantajele oferite de produs și ambalaj, promovarea unor conuri, jocuri în vederea obținerii unor câștiguri etc.

Consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor oferite de către agenții economici, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină siguranță.

4. Condiții de aplicare didactică și modalități de evaluare

Tipurile de activități de învățare și alegerea tehnicilor de instruire practică revine maestrului instructor și agentului economic, care au sarcina de a individualiza și de a adapta activitatea practică la particularitățile elevilor.

Profesorul instructor și agentul economic au libertatea de a alege metodele și tehnicile de învățare activă și de a propune noi activități de învățare, în măsură să asigure formarea competențelor prevăzute în programă. Se recomandă metodele centrate pe elev, care asigură un caracter formativ procesului de învățământ. Se va avea în vedere și utilizarea metodelor specifice pentru dezvoltarea competențelor elevilor care prezintă deficiențe integrabile, prin adaptarea acestora la specificul condițiilor de învățare și de comportament.

Evaluarea formativă, continuă este implicită demersului pedagogic curent în orele de instruire practică comasată, permițând, atât maestrului instructor și agentului economic, cât și elevului, să cunoască nivelul de achiziționare a competențelor, priceperilor și deprinderilor practice, să identifice lacunele și cauzele lor.

Instrumentele de evaluare finală trebuie corelate cu criteriile de performanță și probele de evaluare din cadrul competențelor individuale relevante pentru modul, astfel, evaluarea finală este condiționată de criteriile de performanță și de probele de evaluare din Standardul de pregătire profesională.

Criteriile specifice de evaluare trebuie stabilite de maestru instructor și agentul economic și prezentate elevului. Elevul poate fi integrat în evaluarea activității sale, consolidând, astfel, capacitatea de a se autoevalua și mărind gradul de transparență a acordării notelor.

Promovarea modulului este condiționată de atingerea tuturor competențelor din tabelul de corelare, evaluate prin probele de evaluare din Standardul de pregătire profesională.

În procesul de evaluare există trei tipuri de evaluare: **inițială, formativă și sumativă.**

Evaluarea inițială are rolul de a verifica dacă elevul deține cunoștințele și abilitățile necesare pentru a putea parcurge cu succes toate conținuturile formării.

Evaluarea formativă asigură cadrului didactic feedback-ul procesului de predare și învățare. Prin această evaluare profesorul cunoaște nivelul de dobândire a noilor cunoștințe și abilități de către elev și dacă acesta este pregătit pentru a dobândi noi competențe.

Evaluarea formativă se realizează în timpul parcurgerii modulului prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării. Instrumentele de evaluare pot fi diverse, în funcție de specificul modulului și de metoda de evaluare (probe orale, scrise și practice).

Evaluarea finală a modulului sau evaluarea sumativă verifică dacă au fost dobândite toate rezultatele învățării asociate modulului.

Evaluarea va cuprinde și activități practice în care se va urmări dacă elevul este capabil să lucreze în echipă, să rezolve o problemă, să facă o prezentare să scrie un raport.

În funcție de specificul modulului, această evaluare poate fi făcută printr-un portofoliu sau miniproiect/proiect.

Evaluarea finală se recomandă să se realizeze printr-o lucrare cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și informează asupra îndeplinirii criteriilor de dobândire a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor. Instrumentele de evaluare finală sunt proiectate în funcție de conținutul modulului și de specificul colectivului de elevi pentru care se pregătește proba de evaluare.

Cadrele didactice vor explica întotdeauna ce se așteaptă de la evaluarea sumativă și vor discuta și negocia cu elevii criteriile de evaluare pentru o încheiere cu succes a modulului încurajându-i pe elevi să se autoevalueze sau să se evalueze unul pe celălalt.

Cadrele didactice vor păstra toate evidențele evaluării pentru a putea dovedi atingerea rezultatelor învățării și a criteriilor din standardul de pregătire și curriculum.

Instrucțiuni de evaluare pentru profesor/ maistru instructor

1. În mod normal, fiecare *evaluare* trebuie să se încheie în cadrul unei singure sesiuni de predare. Orice abatere de la această normă va fi menționată în instrucțiunile specifice fiecărei unități.

2. Elevul trebuie să efectueze *exercițiile din instrumentul de evaluare*, iar după ce a terminat, să înmâneze evaluatorului respectivul document.

3. În cazul *probelor orale sau scrise*, evaluatorul trebuie să corecteze răspunsurile elevului, comparându-le cu *fișa cu răspunsuri corecte*. *Fișa cu răspunsuri corecte* nu conține întotdeauna unicele răspunsuri corecte; de aceea, evaluatorul trebuie să utilizeze aceasta fișa cu discernământ.

4. În cazul *probelor practice*, evaluatorul trebuie să verifice capacitatea elevului, comparând modul în care elevul îndeplinește diverse sarcini cu o *listă de verificare (fișa cu răspunsuri corecte)* sau/și cu *exemple* de fapt. Elevii trebuie să îndeplinească cu succes fiecare sarcină.

5. *Evaluarea orală* poate fi utilizată împreună cu alte forme de evaluare pentru a oferi probe suplimentare sau / și rezolva probleme minore care pot să apară în evoluția elevului.

Exemplu de instrument de evaluare

Titlul unității : Asigurarea calitatii la locul de muncă

Competența nr. 2: Efectuarea lucrărilor de curățenie și întreținere în unitățile de alimentație;

	Criterii de performanță	Precizări privind aplicabilitatea criteriilor de performanță	Probe de evaluare	Evaluare
(a)	Selectarea obiectelor și a mijloacelor de muncă	Materii prime Materii auxiliare Echipamente și utilaje Instalații	Probe practice Exerciții practice	1
(b)	Ordonarea mijloacelor specifice activității curente	Sucesiunea operațiilor de lucru	Probe practice Exerciții practice	1
(c)	Întreținerea curățeniei la locul de muncă	Materiale de curățenie: ➤ lavete; ➤ detergenți; ➤ dezinfectanți; ➤ solvenți; Metode utilizate: ➤ manuale; ➤ mecanice; ➤ semiautomate.	Probe practice Exerciții practice	1

Instrumentul de evaluare nr. 1

Fișă de observare

COMPETENȚA: *Folosește instrucțiunile de lucru pentru îndeplinirea sarcinilor*

Nr. crt.	Instrucțiuni de lucru pentru îndeplinirea sarcinilor	Evaluator	Data
1.	Fișe de lucru		
2.	Regulamente		
3.	Schițe de lucru simple		
4.	Explicații		

Nr. crt.	Verificarea sarcinilor	Evaluator	Data

1.	Comparare		
2.	Măsurare		

Nr. crt.	Corecții de erori	Evaluator	Data
1.	Repetare		
2.	Ajustare		

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii si indicatori de realizare si ponderea acestora

Nr. crt.	<i>Criterii de realizare si ponderea acestora</i>		<i>Indicatorii de realizare si ponderea acestora</i>		<i>Punctaj</i>
1.	Primirea si planificarea sarcinii de lucru	35%	Organizarea funcțiunii calitate la nivelul entității economice	60%	21
			Alegerea metodelor adaptate sarcinii de lucru privind desfășurarea activității	40%	14
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Intocmirea organigramei cu compartimentele din cadrul unitatii	50%	25
			Rezolvarea sarcinii de lucru în conformitate cu cerintele date dar si respectand prevederile legislative	50%	25
3.	Prezentarea si promovarea sarcinii realizate	15%	Întocmirea corectă a documentelor de lucru	40%	6
			Argumentarea eficientă a sarcinii de lucru realizate	40%	6
			Folosirea corectă a terminologiei de specialitate	20%	3

5. Bibliografie

Bibliografie

1. Nancy R. Tague, Instrumentele calității. Ediția a doua. Sibiu, 2010, pp.40-63. ISBN 978-973-0-09353-7
2. Olaru M. (coord.), Managementul calității. Concepte și principia de bază, Editura ASE, București, 1999
3. Roncea C. Auditul sistemului calității. Ghid practic, Editura Class, București, 1998
- Solomon, Gheorghe, Cicic, Dumitru-Titi, Asigurarea calității produselor și serviciilor (Note de curs). Editura BREN, București 2012, p. 48. ISBN 978-606-648-033-8
4. Standard SR ISO 9004-2: 1994, Conducerea calității și elemente ale sistemului calității. Partea 2: Ghid pentru servicii

Fișa de documentare nr. 1

Tema: Reguli de igienă în turism și alimentație

Munca lucrătorilor este protejată prin *legi și acte normative* care au ca scop asigurarea celor mai bune condiții de muncă, prevenirea accidentelor și îmbolnăvirilor profesionale.

Cadrul legislativ privind igiena și securitatea muncii:

- **Codul muncii – Legea nr. 53 din 24 ianuarie 2003**
- **Legea nr. 319 / 2006** - Legea securității și sănătății în muncă, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 646 din 26 iulie 2006
- **Hotărârea de Guvern 1425/ 2006-** Norme metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă **nr. 319/ 2006**
- **Hotărârea de Guvern nr. 1146 / 2006** cerințele minime de securitate și sănătate pentru utilizarea în muncă de către lucrători a echipamentelor de muncă
- **Legea nr. 307/ 2006** privind apărarea împotriva incendiilor.
- **Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 195 din 22 decembrie 2005** privind protecția mediului.

Sarcinile agentului economic:

I. Instruirea personalului

(a) Instructajul introductiv general

Trebuie prezentate:

- riscurile de accidentare și îmbolnăvire profesională specifice unității;
- legislația de protecție a muncii în vigoare;
- consecințele posibile ale necunoașterii și nerespectării legislației de protecție a muncii. **(b) Instructajul la locul de muncă** - prezintă riscurile și măsurile de prevenire specifice locului de muncă.

► ***Include în mod obligatoriu demonstrații practice;***

► ***Se consemnează în fișa de instruire individuală;***

(c) Instructajul periodic – se face întregului personal pe baza unei tematici ce cuprinde obligatoriu demonstrații practice, are drept scop aprofundarea normelor de protecția muncii.

II. Utilizarea echipamentului de lucru și protecție

Angajatorii au următoarele obligații:

- a) să asigure echipamente de muncă fără pericol pentru securitatea și sănătatea lucrătorilor;
- b) să asigure echipamente individuale de protecție;
- c) să acorde obligatoriu echipament individual de protecție nou, în cazul degradării sau al pierderii calităților de protecție.”

Echipamentele individuale de protecție (**EIP**) trebuie să fie etichetate cu marcajul CE de către producător (H.G. nr. 115/2004). Dacă se anticipează accidentări sau vătămări ale sănătății lucrătorilor, angajatorul trebuie să furnizeze **EIP** pentru:

- protecția capului;
- protecția picioarelor;
- protecția ochilor și a feței;
- măști respiratorii;
- protecția corpului.

➡ *Angajatorul trebuie să instruiască lucrătorii cum să lucreze în condiții de securitate cu mănușile de protecție.*

➡ *Încălțăminte de protecție trebuie să fie ușoară și trebuie să se poată da ușor și repede jos; în funcție de cerințe, tălpile trebuie să fie protejate împotriva uzurii, a alunecărilor și să fie antistatice.*

➡ *Angajatorul trebuie să asigure protecția ochilor și a feței lucrătorilor dacă există riscul vătămării ochilor și a feței;*

➡ *Lucrătorii expuși la gaze, vapori sau materii în concentrații ce reprezintă un pericol pentru sănătate trebuie să primească protecție adecvată a respirației.*

III. Existența trusei de prim ajutor și a materialelor igienico sanitare

O trusă medicală trebuie să aibă în dotare următoarele: vată hemostatică, leucoplast, garou, bandaj, unguent contra arsurilor, substanțe dezinfectante, etc.

Anexa 2

Fișă de documentare

Conceptul de calitate, atributele calității

Termenul de calitate își are originea în cuvântul latin „**qualitas**”, derivat din „**qualis**”, având semnificația de „**atribut**”, „**caracteristică**”, „**proprietate**”, „**fel de a fi**”. În prezent, calitatea este o noțiune cu o foarte largă utilizare, ceea ce face foarte dificilă definirea ei din punct de vedere științific. Din punct de vedere filozofic, economic, tehnic, acest termen are un înțeles diferit. În ceea ce privește **calitatea produselor**, în practica economică se dau înțelesuri diferite acestui concept. Astfel, calitatea produselor este definită ca reprezentând:

- **satisfacerea cerințelor clientului,**
- **disponibilitatea produsului,**
- **un demers sistematic către excelență,**
- **conformitatea cu specificațiile,**
- **corespunzător pentru utilizare, etc.**

Se apreciază că pot fi puse în evidență cinci orientări principale privind definirea calității produselor:

- a) orientarea spre perfecțiune,
- b) orientarea spre produs,
- c) orientarea spre proces,
- d) orientarea spre costuri,
- e) orientarea spre utilizator.

a) Orientarea spre perfecțiune

Calitatea produsului reprezintă o entitate atemporală, absolutul, fiind percepută de fiecare individ în mod subiectiv. Această orientare, marcată de idealismul lui Platon, nu permite definirea clară a calității produselor și nici măsurarea ei, neavând, potrivit unor opinii, utilitate practică.

b) Orientarea spre produs

Calitatea reprezintă ansamblul caracteristicilor de calitate ale produsului.

Orientarea spre produs este total opusă orientării spre perfecțiune, calitatea fiind considerată o mărime care poate fi măsurată exact. Diferențele calitative ale produselor se reflectă în diferențele care apar între caracteristicile acestora. Orientarea face abstracție de natura

relațională a calității, de dependența ei de un anumit sistem de referință, stabilit în funcție de cerințele clientului. În evaluarea calității pot fi luate în considerație o multitudine de caracteristici ale produsului, dar rezultatul acestei evaluări nu reprezintă o măsură a calității înșăși.

c) Orientarea spre procesul de producție

Calitatea produsului reprezintă conformitatea cu cerințele specificate.

Calitatea este privită din perspectiva producătorului. Pentru fiecare există cerințe specificate, care trebuie îndeplinite. Produsul este considerat „de calitate”, atunci când corespunde specificațiilor. Dar, pentru un utilizator, este posibil ca un produs realizat potrivit specificațiilor să nu fie un produs de calitate.

d) Orientarea spre costuri

Un produs este considerat „de calitate”, atunci când oferă anumite performanțe, la un preț acceptabil.

Calitatea produselor este definită prin intermediul costurilor și a prețurilor la care sunt comercializate. O asemenea orientare este agreată, de un segment relativ important de consumatori.

e) Orientarea spre utilizator

Calitatea produsului reprezintă aptitudinea de a fi corespunzătoare pentru utilizare.

Conceptul de „corespunzător pentru utilizare” a fost introdus de **J.M. Juran**, profesor american, de origine română. Potrivit acestei orientări, fiecare client are preferințe individuale, care pot fi satisfăcute prin caracteristici de calitate diferite ale produselor.

Pentru satisfacerea cerințelor clienților, este important ca următoarele aspecte să fie mai puternic reflectate în definiția calității:

- ✓ *relația calitate-cumpărător*, deoarece cumpărătorul hotărăște, în final, ce este calitatea: „calitatea reprezintă corespondența cu cerințele clientului, cerințe referitoare la funcționalitate, preț, termen de livrare, siguranță, fiabilitate, compatibilitate cu mediul, service, costuri în utilizare, consultanță etc.”.
- ✓ *dimensiunea temporală a relației calitate-client*: „calitatea înseamnă îndeplinirea cerințelor (stabilite) pentru asigurarea satisfacției clientului pe termen lung”.
- ✓ *dimensiunea relațională a calității*: „calitatea este mai degrabă expresia relației dintre anumite atribute ale produsului - caracteristicile calității sale - și standardul sau criteriul de evaluare stabilit în raport cu cerințele clienților”. Calitatea se referă, prin urmare, la un produs, dar îi caracterizează numai în legătură cu un anumit referențial (standard), care trebuie să reflecte cerințele clientului.

Observație: **Satisfacerea cerințelor clientului** presupune o fundamentare riguroasă a tuturor deciziilor privind proiectarea și realizarea unui produs, pe baza studiilor de piață efectuate.

Cerințele identificate și definite prin aceste studii trebuie să fie reflectate în mod corespunzător în specificațiile care vor servi pentru realizarea produselor. Prin urmare, specificațiile nu reprezintă criterii de calitate absolute, ci numai mijloace necesare pentru satisfacerea așteptărilor clienților.

Conceptul de asigurarea calității

ASIGURAREA CALITĂȚII reprezintă ansamblul activităților preventive prin care se urmărește în mod sistematic să se asigure corectitudinea și eficacitatea activităților de planificare, organizare, coordonare, antrenare, ținere sub control, în scopul de a garanta obținerea rezultatelor la nivelul calitativ dorit.

Standardul ISO 9000/2000 definește asigurarea calității ca **“parte a managementului calității prin care se urmărește să se dea încredere că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite”**.

Asigurarea calității vizează, concomitent, realizarea unor obiective interne și externe ale întreprinderii / organizației. Se poate vorbi în mod corespunzător de asigurarea internă a calității și de asigurarea externă a calității întreprinderii / organizației.

Asigurarea externă a calității reprezintă activitățile desfășurate, în scopul de a da încredere clienților că sistemul calității furnizorului permite obținerea calității cerute.

Asigurarea internă a calității reprezintă activitățile desfășurate pentru a da încredere conducerii firmei că va fi obținută calitatea cerută.

CALITATEA TOTALĂ impune satisfacerea continuă a cerințelor clienților în condițiile unor costuri minime.

Controlul calității

CONTROLUL CALITĂȚII este o parte a managementului calității concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate. Controlul calității presupune realizarea activităților de supraveghere, evaluare, inspecție și verificare a calității.

- Supravegherea calității** reprezintă monitorizarea și verificarea continuă a stării unei entități, în scopul asigurării că cerințele specificate sunt satisfăcute.
- Evaluarea calității** reprezintă examinarea sistematică, efectuată pentru a determina în ce măsură o entitate este capabilă să satisfacă cerințele specificate.
- Inspecția calității** reprezintă activitățile prin care se măsoară, examinează, încearcă una sau mai multe caracteristici ale unei entități și se compară rezultatul cu cerințele specificate, în scopul determinării conformității acestor caracteristici.

- **Verificarea calității** reprezintă confirmarea îndeplinirii cerințele specificate, prin examinarea și aducerea de probe tangibile, prin furnizarea de dovezi obiective (confirmarea conformității).

📖 Sistem de calitate.

CONCEPTUL DE SISTEM DE CALITATE

Notiunea de sistem este una dintre cele mai cuprinzătoare idei ale gândirii umane. Poate tocmai de aceea teoria generală a sistemelor nu a reușit încă să dea o formulare unanim recunoscută acestui concept. Sistemul poate fi definit ca un grup de elemente între care se stabilește un ansamblu de relații. Se poate spune deci că structura sistemului este dată atât de numărul elementelor ce formează sistemul, cât și de conexiunile respectiv relațiile dintre acestea.

Sistemul de management al calității este sistemul de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea; este un sistem dinamic, compus din mai multe elemente aflate în interacțiune.

ELEMENTELE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII, definite de standardul ISO 9001/ 2000, sunt structurate conform ciclului **PEVA** (Planifică, Execută, Verifică, Acționează), ținând cont de succesiunea logică a etapelor ce trebuie parcurse pentru implementarea și pentru menținerea funcționării eficiente a sistemului. Astfel, cerințele privind sistemul de management al calității au fost structurate pe următoarele secțiuni:

1. Sistemul de management al calității – cerințe generale
2. Responsabilitatea conducerii
3. Managementul resurselor
4. Realizarea produsului
5. Măsurare, analiză și îmbunătățire

Elementele sistemului calității sunt compuse din **elemente de conducere a sistemului și elemente de desfășurare a sistemului**. Elementele care țin de responsabilitatea conducerii pot fi considerate ca reprezentând “elemente de conducere a sistemului de management al calității”, în timp ce elementele corespunzătoare celorlalte secțiuni reprezintă “elemente de desfășurare a sistemului de management al calității”

Elementele de conducere a sistemului calității definite de standardul ISO 9001/ 2000 sunt:

1. Angajamentul conducerii de vârf
2. Orientare către client

3. Politica în domeniul calității
4. Planificare
5. Organizare
 - Responsabilitate și autoritate
 - Reprezentantul conducerii
 - Comunicare internă
6. Analiza efectuată de conducere
 - aspecte generale
 - date de intrare ale analizei
 - date de ieșire ale analizei

Responsabilitatea conducerii se manifestă continuu, de la stabilirea politicii calității (definirea poziției pe care dorește s-o detină pe piață prin calitate) și apoi a **obiectivelor referitoare la calitate**, obiective asumate, derivate din **politicile calității**, clare, realiste, care trebuie atinse, evaluate (măsurate). **Planificarea** sistemului de management al calității presupune stabilirea obiectivelor în domeniul calității și identificarea resursele umane, financiare, materiale necesare pentru realizarea obiectivelor. **Organizarea** sistemului calității se referă la determinarea structurii organizatorice, implică definirea responsabilității, autorității, a canalelor și căilor de comunicare, stabilirea competențelor. Organizarea activităților referitoare la calitate presupune alocarea resurselor și aplicarea metodelor ce vor permite realizarea obiectivelor, antrenarea personalului pentru realizarea obiectivelor calității, stabilirea unor termene precise pentru evaluarea periodică a gradului de îndeplinire a obiectivelor. Cu această ocazie se **analizează** aspecte generale, procesele de realizare a calității și rezultatele acestor procese. Rezultatele se raportează la o anumită perioadă (un an, o lună, de la ultima analiză) sau se compară cu rezultatele concurenților. Analiza efectuată de conducere este folosită pentru îmbunătățirea calității.

Elemente de desfășurare a sistemului calității definite de standardul ISO 9001/ 2000 sunt:

- Elemente generale referitoare la sistemul de management al calității
- Elemente referitoare la managementul resurselor
- Elemente referitoare la realizarea produsului
- Elemente referitoare la măsurare, analiză și îmbunătățire.

Astfel, elementele de desfășurare a sistemului de management al calității, grupate pe cele patru secțiuni sunt:

1.	Sistemul de management al	cerințe generale
----	---------------------------	------------------

	calității	cerințe referitoare la documentație
2.	Managementul resurselor	asigurarea resurselor resurse umane infrastructură mediu de lucru
3.	Realizarea produsului	planificarea realizării produsului procese referitoare la relația cu clientului proiectare și dezvoltare aprovizionare producție și furnizare de servicii ținerea sub control a dispozitivelor de măsurare și monitorizare
4.	Măsurare, analiză și îmbunătățire	aspecte generale monitorizare și analiză

Notă

Standardul **ISO 9001/2000** - specifică cerințele referitoare la sistemul de management al calității, aplicabile atunci când o organizație trebuie să demonstreze aptitudinea sa de a furniza produse care satisfac cerințele clienților și cele decurgând din reglementările aplicabile. Acest standard va servi ca referință pentru certificarea sistemelor de management al calității, devenind baza pentru recunoașterea certificatelor pe plan internațional

Conceptul de calitate totală

CALITATEA TOTALĂ impune satisfacerea continuă a cerințelor clienților în condițiile unor costuri minime.

STANDARDUL ISO 9000/2000 descrie **principiile fundamentale** ale managementului calității și precizează terminologia specifică referitoare la acest domeniu.

- **Focalizarea către client** – organizația depinde de clienții săi și din acest motiv trebuie identificate cerințele prezente și viitoare ale clienților, asigurându-se satisfacerea lor integrală
- **Leadership** – conducerea asigură definirea unitară a scopului organizației și mediul în care oamenii se pot implica total pentru realizarea obiectivelor acesteia
- **Implicarea personalului** – lucrătorii de la toate nivelurile reprezintă elementul central al unei organizații și implicarea lor totală permite ca abilitățile lor să fie valorificate prin maximizarea rezultatelor organizației

- **Abordarea procesuală** – un rezultat dorit este obținut mai eficient atunci când resursele și activitățile corespunzătoare sunt abordate ca un proces
- **Abordarea sistemică** – identificarea, înțelegerea și conducerea sistemului de procese intercorelate pentru un anumit obiectiv contribuie la asigurarea eficacității organizației
- **Îmbunătățirea continuă** – organizația trebuie să urmărească îmbunătățirea continuă a tuturor proceselor sale, din fiecare etapă a realizării produsului, începând cu studiile de marketing pentru identificarea cerințelor și până în etapa utilizării – procesul îmbunătățirii continue trebuie abordat prin prisma ciclului PEVA (planifică, execută, verifică, acționează)
- **Luarea deciziilor pe baza faptelor** – deciziile trebuie să se bazeze pe analiza datelor, se recomandă ca înainte de a fi utilizate pentru rezolvarea problemelor și luarea unor decizii, datele să fie verificate riguros
- **Relatiile cu furnizorii, reciproc avantajoase** – asemenea relații au un impact favorabil asupra capacității organizației și a furnizorilor săi de a obține rezultatele așteptate.

Beneficiile introducerii sistemelor de management ale calității sunt:

- Conștientizarea calității îmbunătățite
- Claritatea responsabilităților din firmă
- Implicarea crescută a angajaților
- Eficiență internă
- Îmbunătățirea imaginii
- Atragerea de noi clienți
- Calitatea acțiunilor corective
- Uniformitatea în îndeplinirea sarcinilor