

EXAMEN Management Master anul II 12.02.2021 ora 16

Nr. crt.	Noțiuni teoretice	Nr. crt.	Aplicațiile noțiunilor teoretice în cadrul studiului de caz/ potențialei firme (Creo Design)
C2	1. Definirea conceptului de management		
	2. Procesele de management		
	2.1 Evoluția calității		
	2.1.1 Inspecția		
	2.1.2 Controlul calității		
C3	2.1.3 Asigurarea calității		
	2.2 Dimensiunile calității		
	2.2.1 Dimensiunile calității produselor (calitatea de performanță; trăsăturile sau caracteristicile complementare; fiabilitatea; calitatea de conformitate; durabilitatea; ușurința efectuării mentenanței caracteristici estetice; calitatea percepută)	1.	Materializați cele <i>opt dimensiuni ale calității</i> pentru produsele oferite de aplicația voastră.
	2.2.2 Dimensiunile calității serviciilor (fiabilitatea; sensibilitatea; asigurarea; empatia; tangibilitatea)	2.	Materializați cele <i>cinci dimensiuni ale calității</i> pentru serviciile oferite de aplicația voastră.
	3. Definiții privind calitatea	3.	Comentați definițiile privind calitatea - care se potrivesc cel mai bine domeniului vostru de activitate ?
	(i) Calitatea ca excelență		
(ii) Calitatea ca “zero defecte”			
(iii) Calitatea ca “adecvare la scop”			
(iv) Calitatea ca transformare			
(v) Calitatea ca standard minim			
C4	4. Calitatea totală	4.	Descrieți <i>sistemul calității totale</i> pentru aplicația voastră.
		5.	Identificați latură strategică a activităților din aplicația voastră, pe baza informațiilor legate de clienți , respectiv identificați punctele forte și punctele slabe ale concurenței .
		6.	- Cum realizați perfecționarea organizatorică, astfel încât să vă asigurați, în aplicația voastră, un nivel de performanță mai înalt al întregii activități decât cel înregistrat de concurență ?
		7.	Identificați etapele în care poate fi implementată <i>calitatea totală</i> în aplicația voastră.
C5		8.	Realizați o <i>procedură operațională</i> pentru un proces, care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor departamente din aplicația voastră.
C6			
C7	4.1 Managementul calității totale (Total Quality Management - TQM)	9.	- Cum vă ajută <i>TQM</i> în aplicația voastră pentru a îndeplini cerințele beneficiarilor/ clienților ?
		10.	- Cum realizați evaluarea periodică a standardelor de performanță stabilite în cadrul aplicației voastre ?
C8	Principiile de bază ale managementului calității totale (TQM)	11.	Identificați și descrieți principiile de bază ale TQM în cadrul aplicației voastre.
	Implementarea managementului	12.	Descrieți cum se poate realiza implementarea TQM în

	calității totale (TQM)		aplicația voastră.
<i>C9</i>	4. 2 Controlul calității totale (Total Quality Control – TQC)	13.	Dezvoltați un program 5S, care să presupună un nivel ridicat de abordări și de creativitate pentru aplicația voastră.