

# CUPRINS

<b>Prefață</b> .....	9
<b>Capitolul 1 Aspecte conceptuale specifice calității produselor și serviciilor în afacerile internaționale</b> .....	11
1.1 Elemente definitorii ale calității mărfurilor.....	11
1.1.1 Studiul mărfurilor.....	11
1.1.2 Concepte principale.....	13
1.1.3 Calitatea mărfurilor.....	15
1.2 Factorii care influențează și determină calitatea mărfurilor.....	20
1.3 Particularitățile produselor față de servicii.....	22
1.4 Caracteristicile de calitate ale serviciilor.....	23
<b>Capitolul 2 Analiza și evaluarea calității produselor și serviciilor în comerțul internațional</b> .....	24
2.1 Calimetria - măsurarea și evaluarea calității mărfurilor.....	24
2.2 Evaluarea și cuantificarea calității.....	27
2.2.1 Principii metodologice.....	27
2.2.2 Sistemul de indicatori ai calității.....	28
2.2.3 Metodele calimetriei.....	30
2.3 Calitatea și protecția consumatorilor.....	31
2.4 Calitatea și protecția mediului înconjurător.....	36
<b>Capitolul 3 Expertiza mărfurilor de import-export</b> .....	40
3.1 Cadrul conceptual al expertizei mărfurilor.....	40
3.1.1 Specificul expertizei de mărfuri.....	40
3.1.2 Obiectul expertizei de mărfuri.....	42
3.1.3 Dobândirea calității de expert tehnic judiciar.....	43

3.1.4	De desemnarea, recuzarea și înlocuirea experților..	43
3.1.5	Îndatoririle și drepturile experților.....	45
3.1.6	Organizarea și procedura arbitrală în soluționarea litigiilor din comerțul intern și internațional.....	46
3.2	Metodologia de efectuare a expertizei de mărfuri.....	47
3.2.1	Acceptarea expertizei.....	47
3.2.2	Pregătirea expertizei.....	48
3.2.3	Investigarea obiectului expertizei.....	51
3.2.4	Elaborarea raportului de expertiză.....	52
3.3	Surse de litigii generatoare de expertize merceologice.....	56
<b>Capitolul 4 Elemente definitorii ale managementului calității în context internațional.....</b>		<b>60</b>
4.1	Conceptul de management al calității.....	61
4.2	Principiile generale ale managementului calității.....	61
4.3	Funcțiile managementului calității.....	71
4.4	Sistemul de management al calității.....	72
<b>Capitolul 5 Managementul calității la nivelul firmei.....</b>		<b>82</b>
5.1	Evoluția modalităților de organizare a calității în firme.....	83
5.2	Implementarea sistemului de management al calității în firme - necesitate și avantaje.....	85
5.3	Etapetele implementării sistemului de management al calității în firme.....	89
5.4	Documentația sistemului de management al calității....	96
<b>Capitolul 6 Certificarea și acreditarea în domeniul calității.....</b>		<b>100</b>
6.1	Concepte de bază.....	100
6.2	Certificarea produselor și serviciilor.....	101
6.3	Certificarea sistemului de management al calității.....	101
6.4	Garantarea calității.....	104

<b>Capitolul 7 Managementul calității totale.....</b>	<b>107</b>
7.1 Cadrul conceptual al managementului calității totale...	108
7.2 Principiile de bază ale managementului calității totale.....	111
7.3 Avantajele managementului calității totale.....	116
<b>Capitolul 8 Leadership și calitate în afacerile internaționale.....</b>	<b>122</b>
8.1 Aspecte conceptuale.....	122
8.2 Cultura în domeniul calității.....	123
8.3 Premiile calității.....	131
8.4 Motivarea și instruirea personalului pentru calitate.....	133
<b>Capitolul 9 Consultanța în domeniul managementului calității.....</b>	<b>145</b>
9.1 Necesitatea consultanței.....	145
9.2 Misiunea de consultanță.....	148
9.3 Consultanța procesuală.....	151
<b>Elemente-cheie ale managementului calității în afacerile internaționale.....</b>	<b>155</b>
<b>Bibliografie.....</b>	<b>163</b>