

# Cuprins

## Capitolul 1

<b>COORDONATELE CONCEPTULUI DE CALITATE ȘI ALE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII .....</b>	<b>7</b>
1.1 Conceptul de calitate.....	7
1.1.1 Definirea calității.....	7
1.1.2 Contribuții la dezvoltarea conceptului de calitate .....	11
1.1.3 Deosebiri privind calitatea serviciilor și a bunurilor materiale.....	13
1.2 Coordonatele managementului calității .....	15
1.2.1 Definirea managementului calității .....	16
1.2.2 Funcțiile managementului calității .....	18

## Capitolul 2

<b>MANAGEMENTUL CALITĂȚII TOTALE.....</b>	<b>21</b>
2.1 Definirea conceptului de management al calității totale.....	21
2.2 Obiectivele, funcțiile și principiile managementului calității totale .....	23
2.3 Criticile aduse conceptului de management total al calității .....	29
2.4 Comparatie între managementul calității și managementul calității totale .....	30

## Capitolul 3

<b>ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR REFERITOARE LA CALITATE .....</b>	<b>33</b>
3.1 Coordonatele activităților privind calitatea în cadrul unei organizații.....	33
3.1.1 Aspecte privind funcțiunea de calitate a întreprinderii.....	33
3.1.2 Organizarea activităților referitoare la calitate .....	35
3.2 Formalizarea structurii organizatorice a funcțiunii calitate .....	41
3.3 Organizarea compartimentului calitate și rolul acestuia.....	42

## Capitolul 4

<b>ACTIVITATEA DE STANDARDIZARE.....</b>	<b>45</b>
4.1 Definirea și principiile standardizării.....	45
4.2 Obiectivele standardizării și factorii care influențează activitatea de standardizare .....	48
4.3 Standardizarea în România .....	51
4.4 Coordonatele standardizării în Europa.....	56

<b>Capitolul 5</b>	
<b>ASIGURAREA CALITĂȚII CONFORM STANDARDELOR INTERNAȚIONALE ISO 9000.....</b>	<b>63</b>
5.1 Prezentare generală a familiei standardelor ISO 9000.....	63
5.2 Asigurarea internă a calității.....	66
5.3 Asigurarea externă a calității.....	72
5.4 Documentația sistemului calității.....	72
5.5 Înregistrările referitoare la calitate.....	75
<b>Capitolul 6</b>	
<b>MARCA ȘI DREPTUL LA MARCĂ.....</b>	<b>77</b>
6.1 Marca: coordonate generale.....	77
6.2 Protejarea mărcii și rolul OSIM-ului.....	80
<b>Capitolul 7</b>	
<b>COSTURILE CALITĂȚII.....</b>	<b>85</b>
<b>Capitolul 8</b>	
<b>AUDITUL CALITĂȚII.....</b>	<b>93</b>
8.1 Cadrul conceptual al auditului calității; obiectivele și importanța auditului calității.....	93
8.2 Tipuri de audit al calității.....	96
8.2.1 Auditul calității produsului.....	97
8.2.2 Auditul calității procesului.....	98
8.2.3 Auditul sistemelor calității.....	99
8.3 Cerințele standardelor ISO 9000 privind auditurile interne ale calității.....	106
8.4 Calificarea și certificarea auditorilor calității.....	108
<b>BIBLIOGRAFIE.....</b>	<b>113</b>