

CUPRINS

INTRODUCERE	9
CAPITOLUL I – STADIUL ACTUAL AL CUNOAȘTERII ÎN DOMENIUL SISTEMELOR DE CALITATE	
1.1 Etapele evoluției gestiunii calității	17
1.2 Etapele evoluției sistemelor de asigurare și de control al calității.....	21
1.3 Evoluția sistemelor de calitate practicate în economie.....	24
1.4 Evoluția strategiilor de îmbunătățire a calității proceselor în industria europeană	28
1.4.1 Premiile Calității	33
1.4.2 Comparație între Premiul Deming și Premiul Malcolm Baldrige.....	37
1.5 Direcții actuale de evoluție a sistemelor de management al calității pe plan mondial.....	38
1.5.1 Concepția occidentală în promovarea calității.	40
1.5.2 Concepția Japoneză în promovarea calității.....	41
1.6 Aportul lui J.M. Juran în dezvoltarea Managementului Calității	44
CAPITOLUL II – CONTRIBUȚII LA DEFINIREA ȘI DEZVOLTAREA CONCEPTELOR CU CARE SE OPEREAZĂ ÎN SISTEMUL DE CALITATE	
2.1 Conceptele de valoare și valoare de întrebuințare.....	49
2.2 Contribuții la dezvoltarea conceptului de calitate	51
2.2.1 Analiza critică a orientărilor actuale în definirea calității	55
2.2.2 Necesitatea extinderii conceptului de calitate	59
2.2.3 Ipostazele calității.....	59
2.3 Conceptul de calitate totală	63
2.4 Conceptul de management al calității	66
2.5 Conceptul „managementul calității totale”	72
2.6 Conceptul „costurile calității”	75
2.7 Conceptul de management al îmbunătățirii continue a calității – Kaizen	76
2.8 Conceptul – Standarde de calitate	78
2.9 Infrastructura calității în România și în Europa	84
2.9.1 Infrastructura calității în România.....	84
2.9.2 Infrastructura europeană a calității	86

CAPITOLUL III – EVOLUȚIA ȘI EFICIENȚA IMPLEMENTĂRII SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII TOTALE ÎN INDUSTRIA ROMÂNIEI

3.1 Cerințele care impun folosirea sistemelor de management al calității în țara noastră	91
3.2 Posibilitatea creșterii competitivității agenților economici români prin asimilarea sistemelor de calitate.....	100
3.3 Metodologia aplicării sistemului de calitate ISO 9001 în organizațiile industriale	102
3.3.1 Metode utilizate pentru stabilirea politicii și obiectivelor calității	103
3.3.2 Etapele implementării standardului ISO 9001 în organizații	116
3.3.3 Principiile de bază ale managementului calității totale.....	133
3.4 Sisteme integrate de îmbunătățire a calității. Metodologia aplicării	149

CAPITOLUL IV – SITUAȚIA IMPLEMENTĂRII ȘI EFICIENȚA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL ÎMBUNĂȚĂȚIRII CONTINUE A CALITĂȚII – KAIZEN ÎN INDUSTRIA ROMÂNEASCĂ

4.1 Sistemul Kaizen de management al îmbunătățirii continue a calității.....	155
4.2 Metode de îmbunătățire continuă a calității	162
4.3 Situația folosirii metodelor de îmbunătățire continuă a calității în industria românească și analiza eficienței acestora	193
4.4 Contribuții la clarificarea superiorității Sistemul Kaizen de management al îmbunătățirii continue a calității	206

CAPITOLUL V – ANALIZA EFICIENȚEI IMPLEMENTĂRII SISTEMELOR DE CALITATE ÎN ORGANIZAȚIILE INDUSTRIALE PRIN MANAGEMENTUL COSTURILOR

5.1 Conceptul de eficiență economică a sistemelor de calitate	208
5.2 Definierea, evidențierea și clasificarea costurilor referitoare la calitate și a efectelor acestora	210
5.2.1 Definierea costului calității	210
5.2.2 Evidențierea costurilor calității	211
5.2.3 Evidențierea efectelor îmbunătățirii calității	216
5.2.4 Clasificarea costurilor referitoare la calitate.....	216
5.3 Alte tipuri de costuri ale calității	222
5.3.1 Costurile directe ale calității.....	222
5.3.2 Costurile indirecte ale calității.....	224
5.3.3 Costul risipei	226
5.3.4 Costurile ascunse ale calității	228
5.4 Propuneri de îmbunătățire a sistemului de contabilitate a costurilor.....	230
5.4.1 Propunere de introducere în contabilitatea de gestiune a unor conturi pentru înregistrarea costurilor și efectelor funcționării sistemului de calitate	231

5.4.2 Propunere privind implementarea sistemului de calculație a costurilor bazată pe activități (ABC).....	234
5.5 Analiza eficienței implementării managementului calității totale (TQM) prin metoda optimizării costurilor calității.....	236
5.5.1 Modele econometrice clasice de optimizare a costurilor calității.....	237
5.5.2 Modele econometrice moderne de optimizare a costurilor calității	239
5.5.3 Modele econometrice perfecționate de optimizare a costurilor calității.....	242
5.5.4 Modelul revizuit de optimizare a costurilor calității	244
 CAPITOLUL VI – STUDIU DE CAZ PRIVIND APLICAREA METODOLOGIEI PROPUSE PENTRU CALCULUL ȘI ANALIZA EFICIENȚEI SISTEMULUI DE CALITATE ÎN ORGANIZAȚIILE INDUSTRIALE	
6.1 Propuneri pentru elaborarea unei metodologii de calcul și analiză al eficienței sistemelor de calitate bazată pe evoluția indicatorilor financiari ai întreprinderii.....	249
6.2 Propuneri pentru indicatorii de comensurare a eficienței economice a sistemelor de calitate implementate în întreprinderile din România	254
6.3 Studiu de caz – Aplicarea metodei propuse la evaluarea eficienței sistemului de management al calității în Societatea Comercială ARCTIC S.A.	261
6.3.1 Analiza eficienței implementării sistemului de calitate totală (TQM) la S.C. ARCTIC S.A. pe perioada 2005-2014.....	265
6.3.2 Eficiența costurilor/investițiilor alocate pentru îmbunătățirea calității.....	271
 CAPITOLUL VII – CONCLUZII, PROPUNERI, DIRECȚII DE CONTINUARE A CERCETĂRII, CONTRIBUȚII LA DEZVOLTAREA DOMENIULUI CERCETAT	
7.1 Concluzii și propuneri	277
7.2 Direcții de continuare a cercetării	281
7.3 Principalele contribuții aduse de prezenta lucrare la dezvoltarea domeniului cercetat	284
 ANEXE	287
 BIBLIOGRAFIE	301