

CUPRINS

Cuvânt-înainte	7
Capitolul 1	
Evoluția conceptului „calitate” în secolul XX, de la inspecție la calitate totală (<i>V. Simionescu, R. Sârbu, B. Onete, A. C. Enache</i>).....	11
1.1 Inspecția, controlul și asigurarea calității.....	15
1.2 Managementul calității și managementul calității totale.....	33
Capitolul 2	
Personalități în domeniul teoriei și practicii calității (<i>V. Simionescu, R. Sârbu, L. Chiru, A. C. Enache</i>).....	51
2.1 Walter A. Shewhart.....	52
2.2 W. Edwards Deming.....	53
2.3 Joseph M. Juran.....	74
2.4 Kaoru Ishikawa.....	80
2.5 Armand Vallin Feigenbaum.....	85
2.6 Genichi Taguchi.....	88
2.7 Philip B. Crosby.....	90
2.8 Shigeo Shingo.....	99
2.9 Peter Ferdinand Drucker.....	100
Capitolul 3	
Tehnici și instrumente ale managementului calității (<i>M. Olaru, R. Sârbu, R. Pamfilie, A. C. Enache</i>).....	102
3.1 Tehnici și instrumente clasice ale managementului calității.....	103
3.2 Tehnici și instrumente pentru date nenumerice.....	108
3.3 Tehnici și instrumente moderne ale managementului calității.....	128
3.4 Balanced Scorecard – BSC.....	135
Capitolul 4	
Auditul calității (<i>R. Sârbu, A. C. Enache, A. G. Ilie</i>).....	138
4.1 Concepte de bază în auditul calității.....	140
4.2 Clasificarea auditurilor calității.....	146
4.3 Întocmirea și conducerea unui program de audit.....	153
4.4 Etapele desfășurării unui audit.....	158
4.5 Desfășurarea auditului.....	171

Capitolul 5

Costurile calității (<i>R. Sârbu, M. Olaru, M. Maftai, A. C. Enache</i>).....	193
5.1 Definirea și clasificarea costurilor calității	194
5.2 Identificarea elementelor costurilor calității	201
5.2.1 Costurile de conformitate	202
5.2.2 Costuri de neconformitate.....	208
5.2.3 Costul șanselor pierdute.....	214
5.3 Evaluarea și analiza costurilor calității	215

Capitolul 6

Modele de excelență în afaceri bazate pe principiile TQM

(<i>M. Olaru, V. Dinu, I. G. Măiorescu, R. Sârbu, A. C. Enache</i>)	224
6.1 Particularizarea conceptului de excelență în viziunea europeană	229
6.2 Modelul premiilor naționale ale calității/excelenței – Deming, Baldrige și Juran	244
6.2.1 Premiul Deming.....	262
6.2.2 Premiul național pentru calitate Malcom Baldrige	268
6.2.3 Premiul român pentru calitate J. M. Juran	276

În loc de concluzii (<i>I.G. Măiorescu, A. C. Enache</i>).....	281
---	-----

Bibliografie	285
---------------------------	-----

Summary	297
----------------------	-----

Contents	301
-----------------------	-----