

Cuprins

Capitolul 1

Conceptul de calitate

- 1.1 Definierea conceptului de "calitate"
- 1.2 Orientări actuale privind definirea calității produselor și serviciilor
- 1.3 Termeni și definiții propuse de standardul SR ISO 8402:1995
- 1.4 Caracteristicile și ipostazele calității produselor și serviciilor

Capitolul 2

Conceptul de management al calității

- 2.1 Evoluția conceptului de management al calității
 - 2.1.1 Elemente istorice privind definirea fundamentelor teoretice ale managementului calității
 - 2.1.2 Tendințe evolutive în managementul calității, în practica economică
- 2.2 Definierea conceptului de management al calității
 - 2.2.1 Orientări actuale privind definirea managementului calității
 - 2.2.2 Coordonatele politicii și obiectivelor referitoare la calitate
- 2.3 Funcțiile managementului calității
 - 2.3.1 Planificarea calității
 - 2.3.2 Organizarea activităților referitoare la calitate
 - 2.3.3 Coordonarea activităților referitoare la calitate
 - 2.3.4 Antrenarea personalului pentru realizarea obiectivelor calității
 - 2.3.5 Ținerea sub control a calității
 - 2.3.6 Asigurarea calității
 - 2.3.7 Îmbunătățirea calității
- 2.4 Orientări actuale privind definirea managementului total al calității
 - 2.4.1 Conceptul de calitate totală
 - 2.4.2 Definierea managementului total al calității
 - 2.4.3 Principii de bază și factori critici în implementarea TQM

Capitolul 3

- 3.1 Prezentarea generală a standardelor ISO 9000
 - 3.1.1 Scopurile în care pot fi utilizate
 - 3.1.2 Prevederile standardului ISO 9000-1
 - 3.1.3 Modelul de asigurare internă a calității propus de ISO 9004
 - 3.1.4 Modelele de asigurare externă a calității propuse de ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003
 - 3.1.5 Caracteristici ale ediției din anul 2000 a standardelor ISO 9000
- 3.2 Elementele sistemului calității

- 3.2.1 Elemente de conducere a sistemului calității
- 3.2.2 Elemente de desfășurare a sistemului calității
- 3.2.3 Elemente generale ale sistemului calității
- 3.3 *Documentația sistemului calității*
- 3.3.1 Manualul calității
- 3.3.2 Procedurile sistemului calității
- 3.3.3 Documentele calității
- 3.3.4 Înregistrări referitoare la calitate

Capitolul 4

Instrumente de evaluare utilizate în managementul calității

4.1 Conceptul de audit al calității

4.2 Obiectivele și importanța auditului calității

4.3 Tipuri de audit

- 4.3.1 Auditul calității produsului
- 4.3.2 Auditul calității procesului
- 4.3.3 Auditul sistemelor calității
- 4.3.4 Auditul de mediu

4.4 Metodologia de realizare a auditului

- 4.4.1 Metodologia auditului calității produsului
- 4.4.2 Metodologia auditului calității procesului
- 4.4.3 Metodologia auditului sistemului calității
- 4.4.4 Metodologia auditului de mediu

4.6 Cerințele standardelor ISO 9000 privind auditurile calității

4.7 Calificarea și certificarea auditorilor calității

- 4.7.1 Cerințele standardului ISO 10011 privind calificarea auditorilor calității
- 4.7.2 Sisteme de calificare și certificare a auditorilor calității la nivel european
- 4.7.3 Recunoașterea la nivel internațional a certificării auditorilor calității
- 4.7.4 Calificarea și certificarea auditorilor calității în România

Capitolul 5

Noțiuni generale privind costurile referitoare la calitate

5.1 Evoluția abordării costurilor referitoare la calitate

5.2 Categoriile de costuri referitoare la calitate

5.3 Determinarea costurilor referitoare la calitate

5.4 Analiza costurilor referitoare la calitate

- 5.4.1 Analiza elementelor și categoriilor de costuri referitoare la calitate
 - 5.4.2 Analiza structurii costurilor referitoare la calitate
 - 5.4.3 Analiza corelației dintre aceste costuri și indicatorii financiari ai organizației
- #### *5.5 Optimizarea costurilor referitoare la calitate*