

Cuprins

Capitolul 1

CALITATEA ȘI SORTIMENTUL PRODUSELOR ALIMENTARE	5
1.1. Valoarea nutritivă a produselor alimentare	6
1.2. Păstrarea și conservarea produselor alimentare.....	16
1.3. Sortimentul și caracteristicile de calitate ale produselor alimentare	22
1.4. Marcarea și ambalarea produselor alimentare.....	28
<i>Termeni-cheie</i>	36
<i>Întrebări recapitulative</i>	36
<i>Teste de autoevaluare</i>	37

Capitolul 2

CALITATEA ȘI SORTIMENTUL PRODUSELOR NEALIMENTARE	39
2.1. Rolul produselor nealimentare în satisfacerea necesităților de consum	39
2.2. Sortimentul și caracteristicile de calitate ale produselor nealimentare	.40
2.3. Direcții de înnoire și diversificare a sortimentului de produse nealimentare	69
2.4. Metode pentru găsirea ideilor de produse noi	73
<i>Termeni-cheie</i>	77
<i>Întrebări recapitulative</i>	78
<i>Teste de autoevaluare</i>	79

Capitolul 3

ASIGURAREA CALITĂȚII PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR CONFORM STANDARDELOR ISO 9000	81
3.1. Standardele ISO 9000: istoric; importanță; domenii de utilizare	81
3.2. Avantajele sistemelor calității bazate pe standardele ISO 9000.....	102
3.3. Documentația sistemului calității în domeniul serviciilor.....	106
<i>Termeni-cheie</i>	112
<i>Întrebări recapitulative</i>	112
<i>Teste de autoevaluare</i>	113

Capitolul 4

CALITATEA SERVICIILOR	115
4.1. Locul și rolul serviciilor în consumul populației.....	115
4.2. Componentele calității serviciilor	120
4.3. Comportamentul consumatorului de servicii	125
4.4. Particularități privind asigurarea calității serviciilor conform standardelor ISO 9000.....	133
4.5. Implementarea unui sistem de management al calității într-o organizație prestatoare de servicii.....	143
<i>Termeni-cheie</i>	153
<i>Întrebări recapitulative</i>	153
<i>Teste de autoevaluare</i>	154
ANEXĂ. STANDARDELE INTERNAȚIONALE ISO 9000	156
BIBLIOGRAFIE	157
RĂSPUNSURI LA TESTELE DE AUTOEVALUARE	160