

Cuprins

Prefață	7
Capitolul 1. Calitatea și conceptele sale	9
1.1. Calitatea: evoluție și revoluție	9
1.1.1. Începuturile civilizației umane și ale calității	9
1.1.2. Antichitatea – dezvoltarea comerțului și noile forme ale calității	10
1.1.3. Evul mediu – breslele	13
1.1.4. Guvernele și calitatea	15
1.1.5. Revoluția industrială	17
1.1.6. Secolul	18
1.2. Conceptele calității	22
1.3. Componentele calității	37
Capitolul 2. Liderii calității și ai managementului calității	47
2.1. W. Edwards Deming (1900-1993)	51
2.2. Joseph J. Juran (1904-2008)	58
2.3. Armand V. Feigenbaum (n. 1922)	65
2.4. Kaoru Ishikawa (1915-1989)	67
2.5. Genichi Taguchi (1924-2012)	75
2.6. Shigeo Shingo (1909-1990)	80
Masaaki Imai	81
2.7. Philip B. Crosby (1926-2001)	81
2.8. Tom Peters (n. 1942)	83
2.9. Claus Möller (n. 1942)	83
Capitolul 3. Managementul calității – viziune de ansamblu	85
3.1. Evoluția managementului calității	85
3.2. Definirea managementului calității	97
3.3. Structura managementului calității	105
3.4. Principiile managementului calității	108
3.5. Managementul calității ca management al erorilor	125
Capitolul 4. Planificarea calității	129
4.1. Planificarea calității – definire și proces	129
4.2. Cerințele și specificațiile calității – definire și proces de	

colectare	132
4.2.1. Tipuri de specificații	133
4.2.2. Conformitate cu specificațiile	134
4.2.3. Definirea cerințelor	139
4.2.4. Definirea calității din perspectiva cerințelor	141
4.3. Etapele planificării calității	142
4.3.1. Stabilirea proiectului	142
4.3.2. Identificarea clienților	146
4.3.3. Identificarea cerințelor clienților	148
4.3.4. Dezvoltarea produsului	157
4.3.5. Dezvoltarea procesului	162
4.3.6. Dezvoltarea elementelor de control al procesului și transferul proiectului către executanți	169
Capitolul 5. Controlul calității	173
5.1. Verificarea: Controlul și inspectarea calității	173
5.2. Asigurarea Calității	175
5.3. Definirea Controlului Calității	176
5.4. Planificarea Controlului Calității	188
5.5. Etapele procesului de control	191
5.6. Conformitatea produsului cu scopul utilizării	195
Capitolul 6. Îmbunătățirea calității	203
6.1. Fundamentele îmbunătățirii	203
6.2. Viziune de ansamblu asupra îmbunătățirii calității	205
6.3. Conceptele de bază ale îmbunătățirii calității	213
6.4. Etapele îmbunătățirii calității	216
6.4.1. Stabilirea consiliilor calității	217
6.4.2. Includerea obiectivelor îmbunătățirii calității în planul de afaceri	219
6.4.3. Procesele de identificare și selectare a proiectului	221
6.4.4. Stabilirea echipelor de proiectare	225
6.4.5. Traseul îmbunătățirii calității	228
6.4.6. Instituționalizarea îmbunătățirii calității	235
Capitolul 7. Tehnicile și instrumentele managementului calității	237
7.1. Planificarea calității – metode, tehnici și instrumente	237
7.2. Tehnici și instrumente utilizate în fazele de control	

și îmbunătățire a calității	261
7.3. Tehnici și instrumente clasice și moderne ale managementului calității	269
7.3.1. Tehnici și instrumente clasice ale managementului calității	269
7.3.2. Tehnici și instrumente moderne ale managementului calității	280
Capitolul 8. Standardele și standardizarea calității	285
8.1. Viziune de ansamblu asupra standardelor ISO	285
8.1.1. Scurt istoric al ISO și standardelor sale	286
8.1.2. Procesul de elaborare a Standardelor ISO	290
8.1.3. Standardele Internaționale Generice ale Managementului și Asigurării Calității	291
8.2. Seria ISO 9000	294
8.2.1. Cerințele Standardului ISO 9001	298
8.2.2. Vocabularul Standardelor	301
8.2.3. Structura Standardelor	304
8.2.4. Certificarea ISO 9001	309
8.2.5. ISO 9001 și directivele UE	309
Capitolul 9. Sistemele managementului calității	312
9.1. Viziune de ansamblu asupra sistemelor managementului calității	312
9.2. Sistemele calitate: controlul și asigurarea calității	319
9.2.1. Terminologia specifică	319
9.2.2. Elemente specifice ale asigurării calității	320
9.3. Proiectarea sistemului managementului calității	324
9.4. Documentele sistemului de managementul calității	344
9.4.1. Procesul elaborării documentelor sistemului de managementul calității și controlul documentelor	352
9.5. Realizarea și implementarea unui sistem calitate ISO 9001	354
9.6. Certificarea și înregistrarea sistemelor managementului calității	361
9.7. Implementarea managementului calității	372

Capitolul 10. Managementul calității în producție și servicii	381
10.1. Managementul calității în producție	383
10.1.1. Caracteristicile producției	384
10.1.2. Abordarea atingerii excelenței în calitate – trilogia succesului managementului calității	386
10.1.3. Procesele de producție critice pentru managementul calității	388
10.2. Managementul calității în servicii	391
10.2.1. Dimensiunile calității serviciilor	391
10.2.2. Măsurarea calității serviciilor	393
10.2.3. Lacunele calității serviciilor	394
10.2.4. Livrarea calității serviciilor	396
 Capitolul 11. Cultura și strategiile calității și managementului calității	 404
11.1. Cultura calității	404
11.1.1. Determinarea Culturii Calității	406
11.1.2. Schimbarea Culturii Calității	407
11.2. Managementul Strategic al Calității	408
11.3. Strategii și tehnici ale managementului calității	420
11.3.1. Benchmark și Benchmarking (evaluare comparativă)	421
11.3.2. Kaizen	429
11.3.3. Cercul Calității	434
11.3.4. Dezvoltarea funcției calitate (Metoda QFD)	441
11.3.5. Reengineeringul procesului de afaceri	445
11.3.6. Întreținerea Productivă Totală	449
11.3.7. Six Sigma	463
11.3.8. Poka Yoke	470
11.3.9. Managementul Calității Totale	476
 Bibliografie	 483