

CUPRINS

INTRODUCERE.....	11
Capitolul 1	
ASPECTE GENERALE PRIVIND MANAGEMENTUL CALITĂȚII TOTALE, SARCINĂ PRIORITARĂ A ENTITĂȚILOR ECONOMICE	13
1.1. Concepte cheie privind noțiunea de calitate: definire, evoluție și importanță	14
1.1.1. <i>Definirea și caracteristicile conceptului de calitate</i>	14
1.1.2. <i>Repere istorice privind evoluția conceptului de calitate</i>	17
1.1.3. <i>Elemente specifice calității și implicațiile acestora nivel conceptual.....</i>	24
1.1.4. <i>Percepția calității în contextul economic actual.....</i>	28
1.2. Standardele internaționale privind calitatea.....	32
1.2.1. <i>Standardele ISO 9000 și Sistemul de Calitate a Proceselor</i>	33
1.2.2. <i>Indicatori de performanță și modalități de monitorizare a sistemului de management potrivit ISO 9000.....</i>	35
1.2.3. <i>Auditul calității, un atribut al managementului performant.....</i>	38
1.3. Managementul calității totale, componentă de bază a managementului entităților economice	42
1.3.1. <i>Managementul calității totale, o poveste cu iz de istorie... </i>	42
1.3.2. <i>Planificarea calității.....</i>	49
1.3.3. <i>Controlul calității</i>	50
1.3.4. <i>Asigurarea și îmbunătățirea calității</i>	54
1.4. Eficiența economică, rezultată a implementării Sistemului de Management al Calității	56
Capitolul 2	
RELEVANȚA SISTEMULUI CONTABIL PRIVIND COSTUL CALITĂȚII PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR, O PREZENȚĂ CONSTANTĂ ȘI EVOLUTIVĂ ÎN TIMP.....	59

**OPTIMIZAREA COSTULUI CALITĂȚII: SECRETUL UNUI
BUSINESS DE SUCCES**

2.1. Considerații generale privind costul calității în cadrul entităților economice.....	61
2.1.1. <i>Entitățile economice, loc de formare al costurilor</i>	61
2.1.2. <i>Ce este costul calității?</i>	63
2.1.3. <i>Clasificarea costurilor calității</i>	66
2.2. Sistemul contabil și costul calității produselor și serviciilor.....	72
2.2.1. <i>Metodologia de colectare a datelor privind costul calității</i>	73
2.2.2. <i>Metodologia privind determinarea costului calității</i>	81
2.2.3. <i>Metode privind cuantificarea costului calității produselor și serviciilor</i>	84
2.3. Gestiunea costurilor calității, incidente și oportunități.....	91
2.3.1. <i>Organizarea contabilității de gestiune privind costurile calității</i>	92
2.3.2. <i>Opinii privind posibilitatea de adaptare a contabilității tradiționale la impactul costului calității asupra eficienței activității</i>	101
2.4. Bugetarea costului calității produselor și serviciilor.....	110
2.4.1. <i>Caracteristici și responsabilități privind bugetul calității</i>	110
2.4.2. <i>Gestionarea costului calității prin intermediul bugetului calității</i>	115
2.5. Costuri vizibile versus costuri ascunse și impactul acestora asupra costului calității.....	121
Capitolul 3	
MODELE DE CALCUL ȘI MONITORIZARE A COSTULUI CALITĂȚII.....	131
3.1. Monitorizarea costului calității, o condiție sine-qua-non în obținerea performanței entităților economice.....	132
3.1.1. <i>Calculul și monitorizarea costurilor calității la producător</i>	1355
3.1.2. <i>Calculul și monitorizarea costurilor calității la utilizator</i> .	139
3.1.3. <i>Asocierea costului calității produselor și serviciilor cu anumiți indicatori de performanță</i>	143
3.2. Metode de calcul și monitorizare a costului calității.....	150
3.2.1. <i>Metoda Analiza Valorii</i>	152
3.2.2. <i>Metoda ABC</i>	157

**OPTIMIZAREA COSTULUI CALITĂȚII: SECRETUL UNUI
BUSINESS DE SUCCES**

3.2.3. <i>Metoda PDCA</i>	166
3.2.4. <i>Metoda Six Sigma</i>	167
3.2.5. <i>Metoda Lean Manufacturing</i>	171
3.3. Controlul costurilor calității cu ajutorul metodelor statistico- matematice în vederea optimizării nivelului acestora	174
3.4. Instrumente evoluat de control al costurilor calității.....	187

Capitolul 4

**ELABORAREA UNUI MODEL CONCEPTUAL PRIVIND
OPTIMIZAREA COSTULUI NON-CALITĂȚII PE EXEMPLUL SC
FORD ROMÂNIA SA197**

4.1. Locul și rolul companiei Ford România SA în cadrul industriei auto.....	198
4.2. SC Ford România SA și lumea din jur	204
4.2.1. <i>Evoluția tehnologiei de fabricație și impactul acesteia asupra structurii organizatorice</i>	204
4.2.2. <i>Sistemul de producție și angajamentul față de clienți</i>	206
4.2.3. <i>Poka-Yoke sau sistemele anti-eroare</i>	209
4.3. Depistarea și gestionarea produselor neconforme generatoare ale costului calității scăzute	212
4.4. Model conceptual privind îmbunătățirea costului non-calității afereantă componentelor neconforme datorate procesului de producție	219
4.4.1. <i>Justificarea elaborării modelului conceptual adus în discuție</i>	220
4.4.2. <i>Măsurarea costului calității scăzute</i>	224
4.4.3. <i>Analiza componentelor costului și identificarea cauzelor</i> 228	
4.4.4. <i>Optimizarea costului non-calității</i>	235
4.4.5. <i>Controlul planului de îmbunătățire al costului non- calității</i>	236
4.4.6. <i>Concluziile desprinse în urma diseminării modelului</i>	243
4.5. Costul calității coroborat cu responsabilitatea socială, două premise certe ale asigurării performanței economice durabile ..	247
4.5.1. <i>Orientări generale privind calitatea și responsabilitatea socială</i>	247
4.5.2. <i>Performanța economică, un avantaj al convergenței dintre costul calității și responsabilitatea socială</i>	250

**OPTIMIZAREA COSTULUI CALITĂȚII: SECRETUL UNUI
BUSINESS DE SUCCES**

<i>4.5.3. Obligații legale ale producătorilor de autoturisme privind responsabilitatea socială pe exemplul SC Ford România SA....</i>	<i>254</i>
<i>4.5.4. Stimularea entităților economice producătoare să inoveze în scopul obținerii performanței economice durabile</i>	<i>262</i>
ANEXE	267
BIBLIOGRAFIE	287