

SISTEME EXPERT PENTRU MANAGEMENTUL CALITAȚII SI MENTENANȚA

D. CIUREA ,R. RUSEI și ANA CRISTINA BRATESCU

Calitatea si satisfacerea clienților reprezinta subiecte de mare interes, standardele de calitate oferind un raspuns acestei recunoasteri si având ca scop încurajarea companiilor si a altor organizații în gestionarea mai eficienta a calitații serviciilor prestate. Crearea si menținerea calitații în cadrul organizațiilor depinde de viziunea despre calitate a managerului si a angajaților în scopul garantarii înțelegerii si îndeplinirii cerințelor clienților.