

Calitatea – acces la succes, nr. 5/2006

1. EDITORIAL

- Tudor Mărunțelu, *Conexiunea cu clienții sau cum poți avea un bun Serviciu Clienți*

2. INFO/EVENIMENT

- Workshop eurocer-building
- Standardele internaționale structurează viitorul „casei digitale”
- Standard ISO/IEC care oferă repere pentru calitatea procesului de e-learning
- Drepturile de autor în standardizarea internațională
- Un standard pentru tratarea reclamațiilor
- Certificările SRAC în luna martie

3. MANAGEMENTUL CALITĂȚII

- Marieta Olaru, Carmen Păunescu, *Exigențe europene privind asigurarea calității în învățământul superior*
- IBM promovează inovația în instruirea și cercetarea universitară
- Vanina Vasilescu, *Valoarea adăugată a resurselor umane pentru îmbunătățirea productivității*
- Lidia Niculiță, *Etapele de elaborare a documentației SMC*
- Viorel Gh. Vodă, *În căutarea bazelor conceptuale ale abordării Șase Sigma (VIII)*
- Fircă Popa, *Model de îmbunătățire a performanței (VII). Procese de management. Planificarea*
- Ioan C. Bacivarov, *Implementarea excelenței în domeniul telecomunicațiilor prin TL 9000*
- Marieta Olaru, Ghiorghita Stoleriu, *Studiu privind îndeplinirea criteriilor modelului european al TQM de către IMM-urile din România*
- Gábor Dimény, Sorin Popescu, *Considerații privind validarea în SMC din industria farmaceutică*

4. MANAGEMENTUL SECURITĂȚII INFORMAȚIILOR

- Tivoli Identity Manager Express – un nou produs de software de securitate în sprijinul companiilor mici

5. CARIERE Q

- Elena Necula

6. SOCIETATEA INFORMAȚIONALĂ

- Ioan C. Bacivarov

7. ACADEMICA

- Voicu Boșcaiu, Viorel Gh. Vodă, *Capabilitatea proceselor tehnologice (III)*

8. DOCUMENT

- *Marcajul CE*

9. BIBLIOTECA MANAGERULUI

- Editura « Monitorul Oficial », *Dicționar de mediu*
- Editura Rosetti, O.M.P.I., *Introducere în proprietatea intelectuală*