

SYSTEMIC TREATMENT OF QUALITY MANAGEMENT (QUALITY MANAGEMENT SYSTEM)

ZREKAT Awny

Moldova State University

Total Quality Management (TQM) is a set of management practices throughout the organization, geared to ensure the organization consistently meets or exceeds customer requirements.

TQM is an approach that organizations use to improve their internal processes and increase customer satisfaction.

Keywords: *quality, management, public organization, companies, construction company, total quality management, quality improvements, quality policy, modern methods, statistical tools.*

MANAGEMENTUL CALITĂȚII TOTALE

Managementul calității totale (TQM) formează un set de practici manageriale în cadrul organizației, orientate spre îndeplinirea în mod constant a cerințelor clientului sau chiar spre depășirea acestora.

TQM este o abordare pe care organizațiile o folosesc pentru a îmbunătăți procesele interne și a asigura satisfacția clienților.

Cuvinte-cheie: *calitate, management, organizații publice, companii, companii constructive, managementul calității totale, ameliorare calitativă, politică de calitate, metode moderne, instrumente statistice.*

Prezentat la 30.05.2014

Publicat: noiembrie 2014