

CZU: 658.56:006.83

THE SUCCESS METRICS AND THE SUCCESS FACTORS*Awny ZRIKAT**Universitatea de Stat din Moldova*

The article deals with the issue of implementation process of ISO-9000 standard and the factors that lead to its success. It's being examined the correlation between success and various factors; the level of correlation between the success of different Local Authorities of Israel and the activities carried out by them in the process of implementing the quality management system.

Keywords: *quality, ISO-9000, metrics of success, employee involvement, public organization, companies, quality manager.*

INDICII DE SUCCES ȘI FACTORII DE SUCCES

În articol este abordată problema privind procesul de implementare a standardului ISO-9000 și factorii care determină succesul acestuia. Analizei este supusă corelația dintre succesul implementării respectivului proces și diferiți factori determinanți ai acestuia. Este examinat nivelul de corelație între succesul diferitelor autorități locale din Israel și activitățile desfășurate de acestea în procesul implementării sistemului de management al calității.

Cuvinte-cheie: *calitate, ISO-9000, indicii de succes, antrenarea angajaților, organizație publică, companii, manager de calitate.*

*Prezentat la 23.05.2018**Publicat: septembrie 2018*