

Bibliography

- Boéri, D., *Maîtriser la Qualité et le Management éthique*, MAXIMA, Paris, 2006
- Collins, J., *Excellence in business*, Curtea veche, Bucharest, 2006
- Hacker, S.K., and co., "an assessment of the American Approach of Quality", in *Tribuna calității* magazine nr.1, 2002
- Harrington, H.J., Harrington, J.S., *Total management in the 21st century company*, Teora, Bucharest, 2001
- Hermel, L., *Stratégie de gestion des réclamations clients*, AFNOR, Paris, 2006
- Ionescu, S.C., *Industrial excellence*, The Economic Publishing House, Bucharest, 1997
- Ishikawa, K., *Le TQC ou la qualité à la japonaise*, AFNOR, Paris, 1984
- Kelada, J., *La gestion integrale de la qualité. Pour une qualité totale*, Edition Quafec, Quebec, 1990
- Lane, F.S., *Present problems of public administration*, Epigraf, Chișinău, 2006
- Hermel, L., *Stratégie de gestion des réclamations clients*, AFNOR, Paris, 2006
- Juran, J.M., *Planning quality*, Teora, Bucharest, 2000
- Nguyen, N., *Gestion de la qualité*, Ed. Chenelière Education, Québec, 2006
- Sadgrove ;K., *The total quality management in action*, Rentrop & Straton , Bucharest, 1999
- Wagner K. W., *PQM – Prozess-orientiertes Qualitäts- Management*, Ed. Hanser, München, 2006
- Yosito, K., *The Japanese model of total quality management*, Niculescu, Bucharest, 2003