

# CUPRINS

Vol. 18, Nr. 159 - August 2017

## INFO/EVENIMENT

- ☐ Alex Stoichțoiu, noul președinte al IQNet 3

## MANAGEMENTUL CALITĂȚII

- ☐ Fircă Popa, *Auditul gândirii bazate pe risc și oportunitate* 4
- ☐ Ana Estima, Judite Manso, Carmina S. Nunes, *Calitatea serviciilor în marketing. LAC – un instrument propus pentru evaluare și îmbunătățire continuă* 11
- ☐ Doina Popescu, *Responsabilitatea socială și etica în afaceri III. Acțiunile firmei și reacția socială* 16
- ☐ Viorel Alexandru Turcu, *Analiza oportunității, cunoașterii și elaborării indicatorilor de performanță specifici procesului de logistică inversă în viziunea managementului calitate-risc* 22
- ☐ Bucur Iulian Dedi, Liliana Mihaela Moga, Mihaela Neculiță, *Calitatea în managementul administrației publice* 26

## MANAGEMENTUL SIGURANȚEI ALIMENTULUI

- ☐ Liliana Mihaela Moga, *Sistem de trasabilitate a peștelui și produselor pescărești bazat pe cerințele actorilor din lanțul de producție–aprovizionare–desfacere* 29

## BIBLIOTECA MANAGERULUI

- ☐ Florina Bran, Gheorghe Manea, Carmen Valentina Rădulescu, *Entropia și negentropia* 34