

## Calitatea – acces la succes, nr. 3/2008

### INFO/EVENIMENT

- Noi standarde ISO pentru imbunatatirea calitatii serviciilor de apa catre consumatori
- Costel Stanciu, *Instrumente legislative ale UE in domeniul protectiei consumatorilor*
- Certificarile SRAC CERT in luna ianuarie 2008

### MANAGEMENTUL CALITATII

- Eugen Rades, *Benchmarkingul intern, o metoda de crestere a performantei si competitivitatii firmei*

Imbunatatirea continua reprezinta nu numai un principiu important al managementului calitatii, ci si o conditie esentiala a supravietuirii firmelor intr-un mediu competitiv. A identifica ce, unde si cum imbunatatim functionarea firmei nu este un lucru usor, dar este perfect posibil.

Un instrument important pentru management il constituie procesul de benchmarking, prin care se identifica mecanismele si practicile care determina performanta si modul in care pot fi acestea adaptate si implementate in firma.

Lucrarea isi propune sa faca o prezentare a procesului de benchmarking, cu un accent deosebit pe benchmarkingul intern, care poate constitui un pas important in valorificarea si generalizarea bunelor practici identificate in interiorul firmei.

- Cosmin Dobrin, Ion Popa, *Managementul total al calitatii in administratia si serviciile publice*

Se observa, din ce in ce mai mult, tendinta introducerii si a adaptarii mijloacelor si instrumentelor managementului calitatii in sectorul ser-viciilor si al administratiei publice, prin simpla copiere sau prin ajustari oportune, pe baza caracteristicilor si particularitatilor identificate pentru aceste sectoare.

Aplicarea managementului total al calitatii in administratia si serviciile publice poate juca un rol foarte important. In continuare, vom incerca sa evidentiem care este rolul managementului calitatii in administratia si serviciile publice.

- Viorel Lefter, Cristian Marinas, *Modelul managementului strategic international al resurselor umane*

Necesitatea cunoasterii si intelegerii dimensiunilor internationale ale managementului resurselor umane este impusa de mai multi factori, din randul carora se detaseaza: globalizarea si extinderea activitatii companiilor multinationale.

Ideea centrala a acestui articol o reprezinta abordarea managementului resurselor umane ca partener strategic, care asigura succesul organizatiilor in context global. Numerosi specialisti in domeniul resurselor umane apreciaza ca principala cauza a insucceselor unor companii multinationale isi are originea in lipsa de intelegere a diferentelor esentiale ale managementului resurselor umane in tarile straine, la toate nivelurile.

In context global este necesara redefinirea rolului departamentului de resurse umane, care trebuie sa ofere managementului superior al companiilor instrumentele necesare pentru a reactiona pe o piata internationala, inalt competitiva.

- Amalia Venera Todorut, *Aspecte ale managementului calitatii in invatamantul preuniversitar*

Un aspect al managementului educational in invatamantul preuniversitar se centreaza pe managementul calitatii. Calitatea este cuvantul cheie al perioadei in care traim si in institutia in care lucram.

Astfel, calitatea a devenit in prezent un element strategic al managementului global al organizatiilor, pentru ca determina, in gradul cel mai inalt, competitivitatea serviciilor pe plan intern si nu numai.

- Octavian Ionescu, *"Factorul politic" in strategia BPM*

Un factor de mare importanta in succesul oricarui proiect este „factorul politic”, respectiv suma tuturor intereselor si influentelor care se manifesta in legatura cu o anume initiativa devenita proiect.

Cum trebuie gestionat factorul politic pe parcursul proiectului, mai ales în faza de implementare a acestuia?

În articolul de față, vă propun să discutăm cum și se poate facilita succesul proiectului dvs. BPM printr-o bună gestionare a elementelor de natură politică.

### **MANGEMENTUL MEDIULUI**

- Vladimir Rojanschi, Florina Bran, Ildiko Ioan, *Conceptul de calitate în raport cu indicatorii de performanță ai activității operatorilor de apă/canal*

Studiul nostru urmărește să comunice informații privind utilizarea indicatorilor de performanță în activitatea operatorilor de apă/canal. În acest sens, am justificat importanța introducerii conceptului de calitate în tratarea și epurarea apelor și necesitatea și utilitatea folosirii indicatorilor de performanță. Sunt comunicate informații referitoare la indicatori și la criteriile de alegere a acestora. Ținând cont de nevoile specifice ale operatorilor de apă/canal, în cazul indicatorilor am realizat o clasificare, apoi am detaliat și am comentat reprezentarea indicatorilor pe categorii și individual. De asemenea, am făcut comentarii asupra criteriilor care pot fi folosite pentru alegerea indicatorilor de performanță, astfel încât să se țină sub control eficiența activității.

- Ildiko Ioan, Cristina Popa, *Premise legislative ale dezvoltării responsabilității de mediu corporatiste*

Protecția mediului a reprezentat mult timp domeniul exclusiv al politicilor publice. Complexitatea problemelor și eficacitatea slabă a intervenției publice au relevat faptul că mediul de afaceri trebuie să devină mai activ și să se implice direct în formularea și îndeplinirea obiectivelor de mediu.

Articolul explorează o serie de măsuri legislative adoptate cu scopul creării de condiții favorabile pentru dezvoltarea responsabilității de mediu corporatiste. S-au avut în vedere atât repere europene, cât și reglementări naționale.

### **MANAGEMENTUL SIGURANȚEI ALIMENTULUI**

- Carmen Valentina Radulescu, *Calitatea producției agricole și efectele acesteia asupra rezultatelor economico-financiare în exploatarea agricole durabile*

Calitatea producției agricole este exprimată prin numeroși parametri. Deschiderea spre piețele internaționale a generat o concurență sporită, creând dificultăți pentru producători referitor la menținerea sau creșterea cotei de piață. Standardele ecologice reprezintă un factor din ce în ce mai important în acest context. Folosind metodele matematice de analiză, s-a urmărit determinarea efectului economico-financiar direct al variației calității producției fizice și influența sistemului de producție.

### **MANAGEMENTUL SECURITĂȚII INFORMAȚIILOR**

- Tudor Stomff, *Sisteme de management pentru securitatea informațiilor (III)*

În această prezentare se definesc liniile directoare și principiile generale pentru inițierea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea managementului securității informației într-o organizație. Obiectivele evidențiate oferă îndrumări de ordin general privitoare la țintele general acceptate ale managementului securității informației, cum sunt politica de securitate, organizarea securității informației, managementul resurselor, securitatea resurselor umane, securitatea fizică și a mediului de lucru, managementul comunicațiilor și al operațiunilor, controlul accesului, achiziționarea, dezvoltarea și mentenanța sistemelor informatice, managementul incidentelor de securitate a informației, managementul continuității afacerii și conformitatea.

Obiectivele de control și măsurile de securitate din această prezentare se implementează pentru a se răspunde cerințelor identificate prin determinarea riscului.

### **EVALUAREA CONFORMITĂȚII**

- Adrian Stancu, *Analiza comparativă a metodelor de evaluare a calității tesaturilor*

Sunt analizate șase metode de evaluare a calității tesaturilor în funcție de gradul de subiectivitate al rezultatelor acestora. Analiza s-a realizat pe baza informațiilor provenite dintr-un studiu desfășurat la nivelul municipiului Ploiești, care a avut ca scop evaluarea de către consumatori a șapte caracteristici estetice ale unei tesături de tip lână. Criteriul

de departajare al metodelor l-a reprezentat marimea abaterii absolute a abaterii relative fata de media aritmetica a valorilor calculate. Cunoscand aceste informatii, in cadrul cercetarilor viitoare se poate evita folosirea unor metode care se caracterizeaza printr-un grad ridicat de subiectivitate.

## **SOCIETATEA INFORMATIONALA**

- Valentina Ghinea, *Dezvoltarea unui e-business – oportunitate sau risc?*

Fara indoiala, e-business nu consta intr-o simpla utilizare a internetu-lui. Este un proces care implica numeroase riscuri, pe care echipa manageriala a unei companii are obligatia sa le identifice, sa le analizeze si sa le evalueze, cu scopul de a fi prevenite, in baza unui management al riscului corespunzator.

## **ACADEMICA**

- Alexandru Isaic-Maniu, Viorel Gh. Voda, *Contributii la teoria si practica inspectiei prin esantionare in cazul fiabilitatii (II)*

In acest articol se prezinta o paleta larga de aspecte legate de inspectia fiabilitatii prin esantionare statistica.

Mai intai, se face o trecere in revista a stadiului actual al domeniului, mentionandu-se metodele HALT si HASS (din perspectiva tehnica) si „Miscarea SASE SIGMA” (din perspectiva statistica).

Dupa descrierea procedurii generale de inspectie prin esantionare, se discuta asanumitele „proceduri personalizate”, in sensul ca se specifica efectiv legea „timpului de buna functionare”.

Partea originala a lucrarii consta in construirea unor planuri de esantionare de tipul (n, 0) prin folosirea documentului SRISO 2859 (sau MILSTD105E) cu scopul de a lega valorile AQL preferentiale cu rata defectarilor unor repartitii cunoscute, de tip exponential.

Sunt oferite, in acest caz, exemple si tabele de lucru.

## **BIBLIOTECA MANAGERULUI**

- Editura TEC & DOC, Jocelyn Raude, *Sociologia unei crize alimentare – Consumatorii la proba bolii vacii nebune*
- Editura Bibliotheca, Mihail Iurcu, *Tratat de ergonomie. Managementul resurselor umane*
- Editura Economica, Vladimir Rojanschi, Florina Bran, Florian Grigore, Ildiko Ioan, *Cuantificarea dezvoltarii durabile*