

CALITATEA – acces la succes, nr. 9/2008

INFO/EVENIMENT

- *Proiecte de noi standarde ISO care vor facilita rechemarea produselor nesigure si promovarea facturarii transparente a utilitatilor*
- Costel Stanciu, *Medierea – alternativa pentru rezolvarea problemelor de consum*

Medierea se aplica in cazul conflictelor din domeniul protectiei consumatorilor, atunci cand consumatorul invoca existenta unui prejudiciu de valoare mare, ca urmare a achizitionarii unor produse sau servicii defectuoase, a nerespectarii clauzelor contractuale sau a garantiilor acordate, a existentei unor clauze abuzive cuprinse in contractele incheiate intre consumatori si operatorii economici sau a incalcarii altor drepturi prevazute de legislatia nationala sau a Uniunii Europene in domeniul protectiei consumatorilor.

MANAGEMENTUL CALITATII

- Cosmin Dobrin, Ioan Popa, *Consideratii cu privire la costurile calitatii si noncalitatii*

Calitatea costa si acest fapt nu poate fi negat. Dar, la fel de clar este si faptul ca mai scumpa este noncalitatea. Masurarea calitatii printr-un sistem de indicatori costa timp si bani dar, indiscutabil, este mai scumpa noncalitatea. Frecventa idee conform careia calitatea este mai scumpa se datoreaza nemasurarii pretului noncalitatii. Vom prezenta in aceasta lucrare o sinteza a costurilor calitatii si noncalitatii.

- Radu Stanciu, *Sistem de evaluare a performantelor resurselor umane*

Fiecare manager de intreprindere doreste sa stie ce profit va realiza in urma investitiei intr-un sistem de evaluare a performantelor resurselor umane.

Aceasta preocupare este pe deplin justificata. Introducerea unui sistem stiintific si obiectiv de apreciere a performantelor resurselor umane este o activitate mare consumatoare de timp, complexa si care implica adesea costuri mari. Deci, intrebarea daca eforturile investitionale sunt justificate sau nu, apare ca normala.

In lucrare se prezinta aplicarea unei metode de cuantificare a beneficiilor potentiale rezultate din aplicarea unui sistem de evaluare a performantelor resurselor umane la o organizatie industriala.

- Tudor Nistorescu, Catalin Mihail Barbu, *Relatia competente profesionale – competente individuale*

Competentele si managementul competentelor reprezinta un determinant important al avantajului concurential. Pornind de la analiza raportului dintre cererea si oferta de competente pe piata muncii, am desprins o serie de concluzii. Astfel, am aratat ca intreprinderile trebuie sa se concentreze asupra unei abordari strategice bazate pe competente largite, incluzand aici „capacitatea de a invata” si „stiinta de a fi”, in locul abordarilor traditionale, bazate doar pe competentele profesionale, tehnice. Apreciem ca abordarea competentelor trebuie ghidata de strategia intreprinderii si, de asemenea, integrata intr-o platforma strategica.

- Mihai Botez, *Metoda de selectie a managerilor (I)*

Modalitatile „clasice” de testare a candidatilor sunt insuficient de edificatoare si nu suficient de riguroase, deoarece nu ne dau o imagine concludenta despre cat de mult se apropie candidatii de un anumit „profil” al capabilitatii manageriale pe care angajatorul il pretinde de la concurenti si cum pot fi ei departajati prin raportare la acest profil. Prin prezentul studiu propun o solutie complexa de departajare a candidatilor la ocuparea unui post managerial prin diferentierea capabilitatii manageriale a candidatilor prin utilizarea unei aplicatii fuzzy si a modelului Goleman.

- Sorinel Cosma, Veronica Popovici, Marian Ionel, *Costul calitatii*

Costul calitatii este masura risipei sau a pierderilor rezultate in urma unui proces de productie bine definit. Desi costul calitatii inglobeaza patru mari categorii de costuri, multe firme se preocupa doar de unele dintre acestea, anume cele care au tendinta de a fluctua si care deci necesita interventii. Celelalte, se presupune ca raman constante si nu incita interes deosebit. Costurile care intra in componenta costului calitatii pot inregistra variatii mai mici sau mai mari, fara insa sa afecteze in mod semnificativ costul total al calitatii. Scaderea unora va angrena in mod automat cresterea altora. De aceea, este de mare importanta pentru bunastarea firmei modul in care managerii inteleg aceasta realitate si metodele pe care ei le folosesc in buna lor gestionare.

- Viorel Petrescu, Elena Necula, *Model de management al performantei aplicabil in organizatii din domeniul industriei de pielarie si incaltaminte (II)*

In mediul contemporan, caracterizat de o competitivitate din ce in ce mai mare si de o evolutie permanenta a pietelor, masurarea si evaluarea performantei organizatiilor din domeniul pielariei/incaltaminte este esentiala pentru succesul si supravietuirea lor. Performanta este rezultatul cuantificabil al unei anumite activitati. Evaluarea performantei inseamna atat determinarea gradului de indeplinire a obiectivelor, cat si determinarea/confirmarea actiunilor necesare pentru atingerea obiectivelor finale, respectiv a standardului de performanta stabilit de catre o organizatie din domeniul industriei de pielarie/incaltaminte si nu numai.

- Claudia Isac, Codruta Dura, *Rolul strategiei KAIZEN in contextul implementarii sistemelor avansate de productie (II)*

Sistemele de productie avansate (SAP) reprezinta forme ale fabricatiei moderne bazate pe integrarea complexa a productiei cu ajutorul calculatorului, pe organizarea echilibrata a abilitatilor umane si pe tehnologii adaptate. Tranzitia spre societatea informationala, caracterizata prin dezvoltarea fara precedent a tehnologiei informatiei, a condus la fundamentarea de noi politici in domeniul productiei, cum ar fi: utilizarea robotilor, fabricatia integrata prin calculator (Computer Integrated Manufacturing – CIM), sistemele de fabricatie flexibile complet automatizate (SFF). Acestea au constituit nucleul tehnic al sistemelor de productie avansate, care se asociaza componentelor metodologice: KAIZEN, Just-in-Time (JIT), Total Quality Management (TQM), Zero-Defecte etc. Cele patru abordari, care constituie „invelisul metodologic” al SAP, prezinta un grad inalt de integrabilitate, fiecare contribuind substantial la obtinerea efectelor pozitive „in lant” in procesul implementarii. Astfel, JIT asigura sporirea eficientei in desfasurarea proceselor de fabricatie, „metoda zerourilor” minimizeaza erorile de executie in toate compartimentele firmei, in timp ce TQM face posibila calitatea inalta pentru toate activitatile de pe „spirala calitatii”, dar si pentru parametrii externi. La randul sau, KAIZENUL creeaza acel cadru transfunctional in care obiectivele strategice ale costurilor reduse, timpilor minimi de livrare si calitatii ridicate se intrepun si se „sprijina” reciproc.

- Alexandrina Sirbu, *Calitatea produselor – factor de competitivitate al firmei*

Desi exista delimitari conceptuale in abordarea calitatii, aceasta poate fi perceputa dinamic si complex, in functie de referentialul ales in raport cu piata. In aceasta lucrare sunt prezentate anumite aspecte referitoare la calitatea produselor, ca factor de influenta a competitivitatii firmei. In contextul dat sunt evidentiata o serie de particularitati, in ceea ce priveste abordarea calitatii din perspectiva consumatorilor si este subliniat rolul calitatii produselor in obtinerea unui avantaj competitiv pe piata.

- Claudia Dobre, *Ajutorul de stat in Uniunea Europeana (III)*

Comisia Europeana a adoptat o serie de orientari si instructiuni prin care clarifica modul in care aplica clauzele de exceptare, asigurand astfel o aplicare coerenta a regulilor privind ajutorul de stat in toate statele membre si in toate sectoarele industriale. Exemple in acest sens sunt cadrul comunitar pentru ajutorul de stat pentru cercetare – dezvoltare si orientarile comunitare privind ajutorul de stat pentru protectia mediului. In domeniile in care Comisia a castigat suficienta experienta, a adoptat o serie de instrumente juridice cunoscute sub numele de regulamente de exceptare pe categorii, care stabilesc conditiile in care un stat membru poate acorda ajutor fara a-l notifica Comisiei.

MANAGEMENTUL MEDIULUI

- Cristina Popa, Florina Bran, *Acorduri voluntare de mediu. Premise economice*

Complexitatea problemelor de mediu impune utilizarea unor noi mecanisme de implementare a politicilor de mediu. Lucrarea exploreaza existenta si modul de actiune al stimulentei economice pentru folosirea acordurilor voluntare de mediu, facand referire si la relatia dintre eficacitatea acestora si nivelul de dezvoltare al unei tari. Dovezile empirice ale folosirii acordurilor voluntare sunt neconcludente, dar in tarile in curs de dezvoltare nu constituie mecanisme potrivite pentru implementarea politicii de mediu.

- Ildiko Ioan, *Asistarea conformarii de mediu*

Lucrarea urmareste sa analizeze modul cum s-au implicat autoritatile publice din diferite tari europene in furnizarea de asistenta pentru conformarea de mediu. Evidentierea elementelor comune si a celor contrastante, precum si a indicatorilor si gradului de succes a diferitelor variante reprezinta un material util pentru proiectarea unor sisteme eficiente si eficace si la nivel national. Informatiile privind asistenta conformarii de mediu au fost prelucrate pentru a identifica cat de mare este contributia autoritatilor publice, cum s-a realizat aceasta, care au fost indicatorii folositi si evaluarea eficacitatii. Rezultatele arata faptul ca in majoritatea statelor autoritatea publica s-a implicat, prin intermediul autoritatii de mediu sau a guvernarii regionale, iar indicatorii sunt foarte

diferiti, fiind necesare in continuare cercetari privind un sistem unificat de evaluare a eficacitatii si eficientei.

- Gratiela Branza, Indicatori ai protectiei si calitatii mediului

Sistemul de indicatori ai protectiei si calitatii mediului reprezinta un instrument indispensabil pentru elaborarea unei strategii de dezvoltare durabila. Acesti indicatori sunt importanti deoarece analizeaza atat cauzele schimbarilor de mediu, cat si efectele acestor modificari.

ACADEMICA

- Amalia Venera Todorut, *Aprecierea nivelului calitatii prin intermediul indicatorilor calitatii produselor divizibile pe calitati. Studiu de caz in industria calitatii*

Articolul prezinta o analiza a calitatii productiei in domeniul industriei sticlei, prin intermediul indicatorilor calitatii produselor divizibile pe calitati. Aceasta categorie de indicatori presupune calculul coeficientului mediu de calitate si a pretului mediu, indicatori care semnaleaza, in timp, tendinta de imbunatatire sau de diminuare a calitatii produselor si, implicit, adoptarea de masuri corective pe traiectoria produsului, in scopul cresterii performantelor intreprinderii.

- Viorel Gh. Voda, *Dezvoltarea ideii de corelatie. Aplicatii (IV)*

In aceasta lucrare examinam dezvoltarea ideii de corelatie, de la primele rezultate obtinute de Francis Galton (1822-1911), pana la cele mai noi date ale asa-numitei statistici informationale. Sunt evidentiata domeniile de aplicatii ale teoriei corelatiei si regresiei: sociologia, ingineria, managementul calitatii, metrologia s.a. In final, un studiu de caz mai vechi (vezi [34]) este reluat si completat.

BIBLIOTECA MANAGERULUI

- Editura Standardizarea, *Managementul mediului*
- Editura ASAB, Emil Petrescu, Viorel Gh. Voda, *Managementul fiabilitatii*