

CALITATEA – acces la succes, nr. 10/2008

INFO/EVENIMENT

- *Societatea Romana pentru Asigurarea Calitatii. 15 ani de activitate*
- *CCF – un brand de excelenta in calitate si fiabilitate*
- *Prima conferinta internationala a ASEBUSS – o noua dimensiune a procesului de educatie in afaceri*

MANAGEMENTUL CALITATII

- *Cosmin Dobrin, Ioan Popa, Cristian Ioan Tiu, Managementul calitatii si reengineering-ul proceselor. Optiuni strategice de crestere a performantelor organizatiei*

Decizia de a implementa si a certifica un sistem de management al calitatii (SMC), care sa indeplineasca cerintele ISO 9001:2001, si de a reproiecta organizatia pe baza de procese poate fi luata din diferite motive. In aceasta lucrare incercam sa justificam necesitatea adoptarii unui sistem de management al calitatii si a reproiectarii pe baza de procese a organizatiei, ca optiuni strategice de crestere a performantelor organizatiei.

- *Alexandra Zbucnea, Marketingul de relatii – resursa de dezvoltare a companiei si de fidelizare a clientilor*

Practicile contemporane de marketing pun tot mai mult accentul pe dezvoltarea relatiilor cu clientii si consumatorii. Studiile teoretice de marketing, de asemenea, subliniaza tot mai mult importanta acestor relatii, atragand insa atentia si asupra rolului relatiilor dintre companii si alte categorii de public. Lucrearea analizeaza evolutia conceptului de marketing de relatii, precum si utilitatea pentru o companie a unei astfel de abordari. Se pune accentul pe impactul pe care il are asupra companiei dezvoltarea de relatii cu diverse categorii de public, precum distribuitori, lideri de opinie sau reprezentanti ai sectorului nonprofit.

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

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.

- *Cristian Marinas, Influenta globalizarii asupra managementului resurselor umane*

Pentru companiile care desfasoara activitate la nivel international, globalizarea devine intr-o masura din ce in ce mai mare un factor de succes, impunand necesitatea cunoasterii si intelegerii dimensiunilor internationale ale managementului resurselor umane. In opinia unor specialisti in domeniul resurselor umane, se 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.

- *Ion Verboncu, Alecxandrina Deaconu, Valente manageriale ale fisei postului intr-o institutie publica*

Metodologizarea manageriala este una dintre cele mai importante modalitati de modernizare a managementului organizatiei. Promovarea si utilizarea de instrumente manageriale evolute, de metodologii de proiectare/reproiectare a managementului si componentelor sale implica luarea in considerare si a fisei postului, cunoscuta doar ca document organizatoric. Valentele manageriale ale acesteia sunt demonstrate in acest studiu. Contributia sa la exercitarea functiilor managementului o recomanda ca veritabil instrument managerial si solicita un continut corespunzator menirii sale.

- Constantin Militaru, Daniel Georgescu, *Calitatea si organizatiile evolutive*

In cadrul acestui articol sunt prezentate aspecte introductive despre natura, esenta si procesele specifice calitatii globale si proceselor de reinginerie a afacerilor.

- Claudia Dobre, *Ajutorul de stat in Uniunea Europeana (IV). Controlul si monitorizarea ajutoarelor de stat in legislatia europeana*

Un stat membru UE poate pune in practica ajutorul de stat numai odata ce acesta a fost autorizat. In unele cazuri, inasa, nu este necesara o notificare, ci este suficienta o informare, trimisa la scurt timp dupa acordarea ajutorului respectiv. Comisia Europeana investigheaza, de asemenea, ajutorul acordat de statele membre, care nu a fost notificat in prealabil (cunoscut sub denumirea de ajutor ilegal). In cazul in care Comisia Europeana constata ca ajutorul ilegal este incompatibil cu principiul concurentei echitabile pe piata interna si incalca legislatia Uniunii Europene, ea cere statului respectiv sa anuleze masura si sa recupereze de la beneficiar ajutorul furnizat. Comisia Europeana raspunde si de monitorizarea sumei totale si a naturii ajutorului de stat acordat de fiecare stat membru al Uniunii Europene.

- Nicoleta Cristache, Irina Susanu, Oana Gherghinescu, *O abordare integrata a comunicarii, culturii si imaginii organizatiei*

Imaginea excelenta a organizatiei va crea in randul publicului o „sursa de bunavointa” care va ajuta publicul sa depaseasca o situatie de criza. Doar organizatiile care se confrunta sistematic cu propria cultura pot sa o foloseasca ca punct de plecare pentru dezvoltarea si comunicarea unei imagini credibile a organizatiei. Cultura, identitatea si imaginea organizatiei devin o sarcina strategica a conducerii. Prin comunicare se construiesc o imagine a organizatiei, care, pe baza credibilitatii si a consistentei interne, sporeste sansele de succes ale acesteia pe piata. In final, imaginea este folosita drept feedback pentru verificarea si amplificarea culturii organizatiei.

MANAGEMENTUL MEDIULUI

- Cristina Popa, Florina Bran, *Achizitii publice verzi*

Promovarea modelelor de productie si de consum durabile reprezinta unul dintre obiectivele cresterii economice durabile. Lucrarea urmareste sa clarifice care sunt programele europene si guvernamentale durabile de promovare a consumului si sa prefigureze modalitatile de investigare a efectelor acestora in triplul referential al dezvoltarii durabile – economic, social si de mediu. Astfel, se face referire la regulile de respectat pentru achizitiile publice verzi. Achizitiile publice verzi sunt benefice pentru ca achizitiile publice influenteaza industria poluanta, reprezinta un segment important al pietei si pentru ca astfel se formuleaza un model de comportament organizational care poate fi preluat si de sectorul privat.

MANAGEMENTUL SIGURANTEI ALIMENTULUI

- Carmen Valentina Radulescu, Ildiko Ioan, *Siguranta alimentara in agricultura intensiva*

Lucrarea urmareste sa sintetizeze rezultatele eforturilor institutionale indreptate catre asigurarea sigurantei alimentare. Aceste informatii sunt utile societatilor comerciale pentru a adresa eficient si eficace necesitatile unor consumatori finali care acorda din ce in ce mai mult interes calitatii alimentelor cumparate. Importanta respectarii reglementarilor si standardelor nationale si internationale a fost argumentata prin referiri la principalele evenimente care au dezvaluit consecintele agriculturii intensive asupra sigurantei alimentare. Pentru fiecare etapa a lantului alimentar (materile prime, procesare, ambalare, etichetare, consum) s-a construit un referential indicativ al principalelor acte normative nationale si internationale. In plus, au fost reliefate avantajele folosirii si/sau certificarii unor sisteme de management integrat specializate pe siguranta alimentara.

MANAGEMENTUL SECURITATII INFORMATIILOR

- Silvian Neagu, *Securitatea informatiilor. Abordari diferite*

Abordarea implementarii sistemelor de management al securitatii informatiilor este uneori necorespunzatoare, dupa cum rezulta din auditurile de terta parte. Trecerea in revista a abordarilor, corecte sau gresite, ale sistemelor de management ale securitatii informatiilor, observate pana acum, poate ajuta managerii sa obtina rezultate eficace cu standardul ISO 27001.

SOCIETATEA CUNOASTERII

- Bogdan Onete, Mihaela Constantinescu, Alina Filip, *Calitatea site-urilor WEB – factor determinant in asigurarea satisfactiei utilizatorilor de Internet*

Internetul a devenit un instrument important in atingerea obiectivelor strategice ale organizatiilor, in contextul dinamismului accentuat cunoscut de mediul de afaceri contemporan. Pentru a oferi o eficienta sporita unui astfel de instrument, organizatiile trebuie sa aiba o preocupare continua pentru calitatea site-urilor, tinand cont de faptul ca exista o legatura directa intre calitatea produselor/serviciilor oferite si nivelul de satisfactie al utilizatorilor de Internet. Printre indicatorii folositi pentru a evalua calitatea unui site se numara timpul de incarcare a paginii, navigarea in interiorul site-ului, titlul site-ului si, nu in ultimul rand, designul acestuia, toti acesti indicatori fiind evaluati in raport cu asteptarile clientilor.

ACADEMICA

- Radu Mihai, *Metoda comparatiei multiple – instrument de analiza statistica a datelor experimentale*

Aceasta lucrare este continuarea articolului publicat in numarul 7-8/2008 al revistei si prezinta sintetizat, dar explicit, printr-o ilustrare numerica, modul de lucru cu metoda SCHEFFÉ de comparatie multipla in cadrul ANOVA. Aceasta metoda permite depistarea factorilor care contribuie la respingerea ipotezei de omogenitate a valorilor medii in modelul ANOVA unifactorial – din punct de vedere practic, acest lucru putand insemna evidentierea unui laborator (in contextul unei comparari interlaboratoare), care ofera o precizie superioara a procesului de masurare.

BIBLIOTECA MANAGERULUI

- Editura Bren, Constantin Militaru, Ana-Maria Topalu, *Statistica tehnica si economica, Statistica tehnica si economica. Culegere de probleme*