

CALITATEA – acces la succes, nr. 1-2/2010

INFO/EVENIMENT

- Noi standarde ISO pentru gestionarea eficienta a riscului

MANAGEMENTUL CALITATII

- Juozas Ruževičius, *Globalizarea si calitatea*

Articolul analizeaza continutul si problemele managementului modern al calitatii, ca stiinta, ca subiect de studiu si ca instrument de management pentru business. Articolul defineste modelul integrat al calitatii, modelul standardizarii, al certificarii si al relatiilor de piata, precum si modelul managementului calitatii si al dezvoltarii durabile, factori de succes si instrumente ale organizatiei. Unele dintre elementele acestor modele vor fi relationate cu influenta lor asupra competitivitatii sistemului de afaceri din Lituania.

Autorul prezinta rezultatele unui proces de evaluare comparativa internationala referitor la implementarea in diferite tari a sistemului de management al calitatii. Autorul ofera recomandari cu privire la proiectarea si dezvoltarea unui SMC eficient, cu scopul de a imbunatati intregul sistem de certificare al tarii si de a oferi argumente pentru perfectionarea managementului calitatii ca stiinta.

- Luminita Gabriela Popescu, *De la parteneriat la co-guvernare in serviciile publice prin demersul strategic al calitatii II. Redefinirea potentialului metaorganizatiei*

Aceasta dimensiune presupune renunțarea la tiparele invecinate si conceptele de gandire limitative si acceptarea unor modele si viziuni noi, referitoare la ce anume este si ce ar putea deveni serviciul public oferit. Continutul acestei transformari include: realizarea mobilizarii pentru Calitate; crearea viziunii strategice centrate pe Calitate; proiectarea unui sistem de masura propriu Calitatii. In centrul acestei transformari figureaza dezvoltarea energiilor necesare inovarii serviciului, adica mobilizarea inteligentei si motivatiei atat la nivelul actorilor externi, cat si a actorilor interni in scopul inovarii serviciului public.

- Irinel Marin, *Auditul resurselor umane II. De la concept la importanta*

Atitudinea traditionala fata de forta de munca este de a trata resursele umane ca fiind o cheltuiala. Daca pornim de la aceasta premisa, si anume ca resursele umane sunt similare cu celelalte resurse, inseamna ca acestea trebuie gestionate si contabilizate potrivit acelorasi principii. Auditul resurselor umane furnizeaza feed-back-uri referitoare la functiunea de resurse umane, la modul in care sunt desfasurate activitatile acestei functiuni. Auditul resurselor umane este un concept nou care apartine domeniului auditului social. Derivat din monitorizarea rezultatelor activitatii resurselor umane, auditul resurselor umane a evoluat in timp si a devenit o functie de baza a managementului resurselor umane. Scopul unui audit de resurse umane este de a evalua eficacitatea functiunii de resurse umane si de a asigura regulile de conformitate.

- Ion Naftanaila, Paul Brudaru, Ionel Naftanaila, *Managementul proceselor de afaceri. Metodologia lantului critic, extinsa la activitati cu cunostinte critice II. Metodologia extinsa a lantului critic*

Utilizarea tehnicilor traditionale de management de proiect, bazate pe teoria drumului critic, nu ofera managerilor, in conditii de complexitate si incertitudine crescute, suportul adecvat pentru a indeplini cu succes proiectele intreprinse. Mai mult, in proiectele de management al proceselor de afaceri (Business Process Management – BPM), unde se imbrina dificultatile existente in proiectele de imbunatatire a proceselor de afaceri cu cele de automatizare prin solutii software, complexitatea si incertitudinea impun utilizarea unor metode adecvate de management al proiectelor multiple. Un punct de pomire in demersul stiintific de analiza si imbunatatire a acestei stari de fapt il poate constitui metoda-logia lantului critic, impusa in ultima perioada ca ro-busta si verificata in practica. Insa, chiar si metodologia lantului critic, la randul ei, are anumite limite, referitoare, in special, la modul de gestionare a activitatilor ce implica cunostinte critice si care apar frecvent in proiectele de management al proceselor de afaceri, complicand realizarea cu succes a acestora. Articolul de fata se concentreaza pe prezentarea unei metodologii extinse a lantului critic, care sa ia in considerare efectele produse de activitatile cu cunostinte critice si sa ofere solutii pentru indepartarea consecintelor negative generate de acestea.

- Diana Mura Badea, Valerius Mihail Stanciu, Petre Constantin, Gheorghe Stefanescu, Florin Teodor Tanasescu, *Benchmarking-ul, componenta a managementului calitatii. Studiu de caz: eficienta energetica a unei firme*

Instrument modern al managementului unei firme, aplicat cu rezultate spectaculoase in numeroase tari ale lumii, benchmarkingul permite imbunatatirea activitatii unei firme prin compararea sistemului sau de organizare si al performantelor de produs cu cele ale unor firme de succes, din aceasta comparatie rezultand experiente si practici ale altor firme care pot fi insusite, imbunatatirea managementului calitatii. In acest mod, „difuzarea” bunelor practici devine motorul „schimbarii”, eliminarea unor deficiente semnalate si cresterea competitivitatii firmei prin preluarea unor experiente pozitive validate de alte firme.

Se prezinta elementele de baza ale benchmarkingului, alegand ciclul PCAA propus de Deming ca suport pentru un exercitiu de banchmarking de proces, pentru cazul concret al unei firme care -si propune reducerea consumului de energie printr-un Proiect de Benchmarking, avand ca „tinta” imbunatatirea modului de utilizare a energiei electrice si termice in diversele procese tehnologice ale firmei, reflectat in procentul cu care energia intervine in stabilirea costului de fabricatie a unui produs.

- Tudor Pendiuc, *Cateva aspecte privind aplicarea OMFP 946/2005 din perspectiva standardelor de calitate si mediu (I) Studiu de caz in entitatile publice*

Standardele de control intern definesc un numar de reguli de management, pe care toate entitatile publice trebuie sa le urmeze. Obiectivul acestor standarde este acela de a se constitui intr-un sistem de referinta in raport cu care se va face evaluarea sistemelor de control, de a crea un model de control managerial uniform si coerent in vederea luarii deciziilor si definirii strategiei institutiei si de a oferi sprijin pentru evaluarea performantei entitatii in termeni de eficienta si realizari.

- Teodora Dominteanu, *Evaluarea calitatii in invatamant: educatie fizica si sport*

Evaluarea unei institutii de invatamant implica examinarea bazata pe un set de criterii reale declarate privind modul in care institutia si programele institutionale indeplinesc standardele de calitate. Controlul calitatii reprezinta evaluarea finalitatii procesului managerial pentru orice institutie sau program de studiu, o actiune care permite compararea obiectivelor ca proiectie a activitatii educationale avand ca rezultat educatia pentru beneficiar, ca finalitate a misiunii proiectate, pentru a evalua eficienta programelor de studii si a managementului acestora.

- Steliana Cojocariu, *Imbunatatirea competitivitatii destinatiilor turistice din Romania prin implementarea Modelului Qualitest*

Lucrarea prezinta aspecte care trebuie luate in considerare la organizarea managementului destinatiei precum si Modelul Qualitest, a carui implementare in cadrul destinatiilor turistice este apreciata ca fiind benefica deoarece asigura acestora: un instrument integrat pentru identificarea si monitorizarea performantelor interne de calitate ale destinatiei in timp; un vehicul pentru benchmarkingul extern al calitatii activitatii lor cu cele ale altor destinatii.

- Corina Ioanas, Viorel Batca, *Impactul investitiilor straine asupra managementului companiilor multinationale*

Companiile trebuie sa fie capabile sa isi masoare performanta manageriala daca doresc sa aiba controlul asupra operatiunilor si sa indeplineasca obiectivele organizationale. Pe masura ce companiile cresc sau pe masura ce creste complexitatea activitatilor, companiile incearca sa descentralizeze, pe cat posibil, procesul decizional prin restructurarea in catea divizii, fiecare din acestea fiind tratata ca afacere individuala. Evolutiile curente de pe pietele internationale conduc la formarea unui mediu bazat pe investitii straine directe. Globalizarea descrie procesul prin care pietele nationale de capital au devenit integrate international. Acest proces de integrare este facilitat prin imbunatatirea comunicarii si prin reglementarea pietelor in multe tari.

- Ruxandra-Diana Dobran, *Reclamatiiile clientilor – sursa de ameliorare a calitatii produselor si serviciilor bancare*

Aceasta lucrare scoate in evidenta importanta procesului de analiza si solutionare corespunzatoare a reclamatiiilor primite de catre bancile comerciale de la clienti. Reclamatiiile clientilor trebuie privite pozitiv. Ele reprezinta vocea clientului, transmitand un mesaj cu privire la nivelul calitatii serviciilor si aratand disfunctionalitatile produselor si serviciilor oferite de banca. O reclamatie bine gestionata (analizata si solutionata corespunzator) reprezinta un act comercial puternic, contribuind la pastrarea si aprofundarea relatiei cu clientul, la pastrarea imaginii bancii si, nu in ultimul rand, la imbunatatirea continua a calitatii serviciilor.

MANAGEMENTUL MEDIULUI

- Daniela Simona Moldovan, *Impactul schimbarilor climatice si provocarile amprentei de carbon in sectorul apei*

Promovarea protectiei mediului inconjurator reprezinta o problema de importanta majora, deoarece dezvoltarea economica are loc in cadrul creat de mediul ambiant in care ne desfasuram activitatea. Impactul schimbarilor climatice reflectat in diminuarea resurselor de apa pentru populatie, modificarea ciclului hidrologic, cresterea temperaturii medii cu variatii semnificative la nivel regional, modificari in desfasurarea anotimpurilor, cresterea intensitatii fenomenelor climatice extreme, reducerea biodiversitatii, reprezinta o preocupare a momentului la nivel mondial. Lucrarea prezinta mecanismul gazelor cu efect de sera si provocarile amprentei de carbon din sectorul apa-canal, cu referiri la cat se intelege acum legat de acest concept, unde sunt provocarile, zone dificile de abordat.

- Florina Bran, Ildiko Ioan, *Ecosistemele si hazardurile naturale. Interdependente pentru o societate durabila*

Definirea clara a argumentelor care justifica conservarea ecosistemelor naturale si mentinerea biodiversitatii este foarte importanta in confruntarea cu numerosi factori care contribuie la degradarea lor. O modalitate de a identifica astfel de argumente este de a investiga ce anume depinde de existenta ecosistemelor naturale, de biodiversitate si ce vom pierde ca urmare a transformarii ecosistemelor si disparitiei speciilor. Lucrarea urmareste sa clarifice mecanismele prin care ecosistemele contribuie la diminuarea incidentei si consecintelor hazardurilor naturale.

- Mihaela Gabriela Belu, Dorel Mihai Paraschiv, *Liberalizarea schimburilor comerciale si politica de mediu*

Lucrarea isi propune sa prezinte efectele liberalizarii schimburilor comerciale asupra mediului in tarile dezvoltate, dar si in tarile in curs de dezvoltare. Totodata, sunt prezentate principalele teorii privind comerțul international, principiile Sistemului Comunitar de Comercializare a Emisiilor si efectele aplicarii acestui sistem.

MANAGEMENTUL SECURITATII INFORMATIILOR

- Constantin Militaru, Daniel Costin, *Aspecte privind managementul informatiilor biometrice*

Managementul informatiilor biometrice prezinta o importanta deosebita pentru implementarea standardului ISO/IEC 27001: 2005 in ceea ce priveste controlul accesului. In lucrare se evidentiaza elementele importante specifice temei, respectiv: definitia indicatorului biometric; caracteristicile biometrice; tehnicile biometrice: verificarea identitatii (comparatia 1:1), identificarea unei persoane (comparatia 1:N) si screening-ul; arhitectura unui sistem biometric; acuratetea unui sistem biometric; posibile erori: false acceptari si false respingeri.

Sistemul de Management al Informatiilor Biometrice presupune: inregistrarea datelor biometrice, stocarea datelor biometrice, asigurarea identitatii, protectia identitatii, emitere de documente de identitate biometrice, managementul ciclului de viata al datelor biometrice si managementul de sistem.

MANAGEMENTUL SANATATII SI SECURITATII OCUPATIONALE

- Gabriel Babut, Roland Moraru, Monica Crinela Babut, *Metode integrate de evaluare a riscurilor (II)*

Lucrarea isi propune sa prezinte 4 metode integrate de evaluare a riscului (ARAMIS, LOPA, MOSAR, QRA) destinate, in special, amplasamentelor aflate sub incidenta prevederilor Directivei Seveso II. Pentru fiecare dintre cele patru metode au fost abordate urmatoarele aspecte: istoric si domeniu de aplicare, principiu, mod de derulare (etape si instrumente), limite, avantaje si dezavantaje. Prin informatiile furnizate, lucrarea poate constitui un ghid util pentru toti factorii interesati/afectati de securitatea instalatiilor industriale (operatori, autoritati competente, populatia etc.). Lucrarea poate constitui o tema de reflexie si pentru specialistii din domeniul securitatii si sanatatii in munca in ceea ce priveste modul de integrare a tuturor etapelor procesului de apreciere a riscurilor intr-un demers unic.

ACADEMICA

- Emil Petrescu, *Cateva consideratii privind unele capitole speciale de analiza statistica a calitatii*

Articolul abordeaza cateva probleme speciale de statistica, probleme ce fac obiectul atentiei inginerilor din diferite domenii de activitate, cum ar fi: SPC (controlul statistic al proceselor de fabricatie), analiza capabilitatii proceselor, studiul repetabilitatii si masurarea incertitudinii din date, FMEA – analiza modului de defectare si a efectelor defectarii.