

INFO/EVENIMENT

- *Un nou standard ISO/CEI pentru evaluarea riscurilor completeaza setul de instrumente de gestionare a riscurilor*

MANAGEMENTUL CALITATII

- Lidia Niculita, *Analiza procesului de proiectare in sistemele de management integrat*

Articolul prezinta, intr-o maniera sintetica, rezultatele studiului privind modul de abordare si procedurile aferente unui proces de proiectare din cadrul unui sistem de management integrat, care cuprinde, intr-un mod intercorelat, toate elementele privind calitatea, mediul, sanatatea si securitatea operationala din cadrul unei organizatii oarecare.

Elementul de baza al lucrarii il reprezinta schema logica a procesului de proiectare, ca punct de plecare in elaborarea procedurilor pentru procesele de proiectare produse si tehnologii noi sau modernizate.

- Eugen Burdus, *Internationalizarea afacerii, ca optiune in strategia de marketing a intreprinzatorului (I)*

Atat in procesul de creare a unei afaceri, cat mai ales pe parcursul derularii acesteia, intreprinzatorul trebuie sa aiba in vedere o perspectiva din punctul de vedere al prezentei pe piata interna si internationala. Pentru aceasta este necesara o strategie de marketing, pentru atragerea si mentinerea unor clienti loiali, interni si internationali, pentru a carei aplicare se impun precizarea unor tactici specifice, identificarea unor modalitati de internationalizare a afacerii si alegerea celor mai adecvate forme de publicitate.

- Nicolae Dragulanescu, Remus China, *Actiuni corective si corectii oportune in actuala abordare romaneasca a asigurarii calitatii educatiei (III)*

Sistemul educational romanesc, ca orice alt sistem de educatie, nu poate evolua ca un sistem inchis, inflexibil la cerintele in permanenta schimbare ale beneficiarilor acestuia, la provocarile actuale, dar si la evolutiile specifice spatiului european, in domeniul educatiei. In acest context, se impune, de urgenta, implementarea unor procese de imbunatatire bazate pe modele, mecanisme, concepte si reguli stabile, validate si general acceptate pe plan european si mondial, tinandu-se cont, in acelasi timp, de conditiile reale si specifice in care evolueaza invatamantul romanesc, cu destinatie precisa in ceea ce priveste asigurarea reala a calitatii educatiei furnizate.

O asemenea abordare va permite sistemului educational romanesc sa se poata racorda din „mers” la solicitarile si provocarile societatii actuale, fara sa piarda din valorile sale reale, castigate de-a lungul timpului. Evident, nu putem ignora si nici intarzia implementarea recomandarilor institutiilor europene in domeniul asigurarii calitatii educatiei.

Drumul parcurs de sistem in domeniul asigurarii calitatii ar trebui sa fie „proiectat” in corelatie cu referentiale stabile si validate la nivel european si mondial cum sunt mai ales modelul de excelenta EFQM si standardele SR EN ISO 9000. In caz contrar, „proiectiile” realizate vor prefigura traiectorii nesigure, instabile, efectele induse fiind pe masura, atat pe plan educational, cat si pe plan economic-social.

- Ion Naftanaila, *Le_AN_A si... Mesterul Manole – evolutia productiei Lean 4. Flexibilitatea – sau trecerea rapida de la productia (industriala) a unui tip de produs la alt tip de produs*
Partea I. Abordarea dinamica a marimii optime a comenzii

Una dintre provocarile oricarei afaceri din zilele noastre este sa faca fata presiunii combinate de reducere a preturilor, pe de-o parte, si de oferire a unei mai mari varietati

de produse in cantitati limitate, pe de alta parte. Clientii asteapta mai multe optiuni si rareori sunt dispusi sa plateasca mai mult pentru varietate. In aceste conditii, dilema careia ar trebui sa-i faca fata producatorii este descresterea marimii comenzilor, pe de-o parte, si reducerea duratei ciclului de fabricatie, pe de alta parte. Multe companii rezolva aceasta dilema fie prin cresterea stocurilor de produse finite, cu scopul de a le putea expedia la timp, fie prin reducerea marimii loturilor de productie si cresterea timpului total de pregatire/incheiere-ajustare/reglare – Tpi-ar. Companiile consuma fie prin cresterea cheltuielilor cu mentinerea stocurilor, fie prin pierderea de capacitate datorata cresterii timpului total de pregatire/incheiere-ajustare/reglare prin schimbarea mai frecventa a tipurilor de piese realizate. In articol se propune o abordare dinamica a modelului marimii optime a comenzii (Partea I). Se prezinta apoi modelele SMED-OTED (Partea a II-a si a III-a), evidentiind principalele bariere in calea procesului de implementare in mediul de afaceri din Romania, precum si modalitatile de depasire a acestor bariere.

- Tudor Pendiuc, *Studiu de caz privind evaluarea si monitorizarea satisfactiei clientului in Primaria Municipiului Pitesti*

Evaluarea si monitorizarea satisfactiei clientului este un instrument managerial esential al institutiei si se bazeaza pe analiza informatiilor referitoare la relatia cu clientul. Procesul de evaluare si monitorizare a feedback-ului primit de la clienti cu privire la satisfactia acestora furnizeaza organizatiei o baza foarte valoroasa de date, care poate asigura cadrul stabilirii unor actiuni de imbunatatire a relatiilor cu clientii si crestere a satisfactiei acestora.

- Alina Filip, Diana Maria Vranceanu, Cristian Filip, *Principii fundamentale in cercetarea satisfactiei clientilor*

Satisfactia clientilor reprezinta un indicator al performantelor organizationale, fiind deseori folosit in procesul de monitorizare si control al activitatilor de marketing. Metodele utilizate de companii in evaluarea satisfactiei clientilor sunt de o mare varietate. In functie de modalitatea de obtinere a informatiilor, cele mai des folosite sunt cercetarile directe, care sunt frecvent clasificate in cercetari cantitative si cercetari calitative. Informatii relevante sunt obtinute in anumite situatii si prin investigarea surselor secundare, in principal a evidentelor statistice existente in companie, stocate in cadrul bazelor de date.

- Apostolos Apostolou, Yannis Politis, Evangelos Grigoroudis, *Implementarea cadrului comun de evaluare in sectorul public. Cazul regiunii Sterea Ellada, Grecia*

Cadrul comun de evaluare (Common Assessment Framework – CAF) este un instrument usor de folosit, care ajuta organizatiile din sectorul public din Europa sa foloseasca tehnicile de management al calitatii pentru cresterea performantei. CAF este rezultatul cooperarii intre ministerele Uniunii Europene, responsabile pentru administratia publica. CAF ofera un cadru de autoevaluare, care este similar din punct de vedere conceptual cu modelele calitatii totale, in particular, cu Modelul de excelenta al Fundatiei europene pentru managementul calitatii (Excellence Model of the European Foundation for Quality Management – EFQM), dar care este destinat special organizatiilor din sectorul public, tinand cont de caracteristicile distinctive ale acestora.

Articolul prezinta incercarea de implementare a modelului CAF in Regiunea Sterea Ellada, o unitate administrativa descentralizata din Grecia, care are responsabilitatea de a planifica, de a organiza, de a coordona si de a implementa politicile de dezvoltare in districtul sau. Sunt prezentate, de asemenea, metodologia folosita pentru implementarea modelului CAF si rezultatele procesului de autoevaluare, constituind un feedback pentru actiuni viitoare si exemple de bune practici.

- Elena Bogan, *Competitivitatea regionala prin valorificarea capitalului teritorial*

Potentialul competitivitatii se refera la resursele materiale si nonmateriale care permit implementarea instrumentelor optime, pentru a concura cu succes pe piata globala. Competitivitatea unei regiuni nu este un termen static, aceasta ar trebui privita ca un proces dinamic, determinat de factori de crestere schimbatori, conditii interne rezultate din imbunatatirea calitatii infrastructurii, potentialul social, economic si cultural, care

variaza de la o regiune la alta.

Competitivitatea regionala depinde de productivitatea si accesibilitatea pietelor, de nivelul de calificare a fortei de munca si de factori institutionali – cum ar fi dotarea cu capital social sub forma culturii antreprenoriale – care incurajeaza cooperarea si initiativa, contribuind la eficienta administratiei publice.

- Luminita Gabriela Popescu, *De la parteneriat la co-guvernare in serviciile publice prin demersul strategic al calitatii V. Reinventarea mentalitatii membrilor organizatiei publice. Partea a doua*

Acest proces de transformare conduce la o reala redescoperire a organizatiei, procesul fiind focalizat asupra transformarii mentalitatii si comportamentului membrilor organizatiei. Altfel spus, transformarea vizeaza „spiritul organizatiei”, dimensiunea cea mai dificila, subtila si, in general, cel mai putin explorata. Etapele esentiale avute in vedere in cadrul acestei transformari sunt (1) dezvoltarea unei culturi a calitatii, (2) un nou stil leadership, (3) construirea unui sistem de invatare individual.

Realizarea acestei transformari presupune diferentierea intre ceea ce inseamna dimensiunea hard (studiile despre clienti si piete, analize de cost etc.) si dimensiunea soft (crearea echipelor, schimbarea mentalitatii angajatilor organizatiei).

Scenariul optimist este acela conform caruia, in urma acestei transformari, organizatia se va reinventa si nu intr-un mod paternalist, ci prin dezvoltarea si asumarea unor noi responsabilitati, ca parte a unui nou contract social.

In consecinta, serviciile publice trebuie sa-si redefineasca grantele de responsabilitate la nivelul metaorganizatiei, sa identifice noi metode de utilizare a resurselor, sa construiasca parteneriate, sa se implice in schimbarea mentalitatii si dezvoltarea de noi cunostinte si noi abilitati.

MANAGEMENTUL MEDIULUI

- Giani Gradinaru, *Calitatea si comparabilitatea datelor statistice de mediu*

Datele sunt elemente esentiale in realizarea cunoasterii si in analizele statistice indispensabile proceselor decizionale pentru o dezvoltare durabila. Delimitarea concreta a datelor de mediu este un procedeu complicat, generat in special de nedeterminarea exacta si clara a elementelor mediului. Incertitudinea asupra „frontierelor” domeniului nu este decat unul din cele doua aspecte ale problemei. Al doilea aspect priveste acoperirea numai a anumitor parti situate intre frontierele unui singur domeniu, situatie generata in principal de faptul ca o acoperire exhaustiva a domeniului studiat impune o cantitate considerabila de informatii privind mediul, uneori dificil de realizat. Dificultatile intampinate conduc la o acoperire statistica insuficienta. In lucrare sunt prezentate rezultate obtinute prin proiectul de cercetare 92-127-PPDIM, finantat de catre CNMP, referitoare la modalitatile de obtinere si organizare a datelor de mediu, precum si principalele utilizari ale acestora cu scopul de a clarifica aspecte importante referitoare la calitatea si comparabilitatea datelor statistice de mediu.

BIBLIOTECA MANAGERULUI

- Editura Cospress, Lidia Niculita, *Proceduri si documentatii pentru managementul proceselor educationale*
- Editura Cospress, Lidia Niculita, *Managementul proiectelor de cercetare stiintifica*