

## **CALITATEA-acces la succes, nr. 10/2010**

### **INFO/EVENIMENT**

- *CCF 2010 – promotor al afirmarii calitatii si sigurantei in functionare ca forte hotaratoare in dezvoltarea companiilor*
- *A 12-a Conferinta Internationala „Calitate si Siguranta in Functionare” – CCF 2010*
- *A III-a Conferinta Internationala a ASEBUSS – „Leadership si managementul schimbarii in perioade economice critice pentru relansare economica”*

### **MANAGEMENTUL CALITATII**

- *Doina Popescu, Influenta comportamentale in procesul decizional*

În lucrare sunt prezentati factorii comportamentali care au un impact semnificativ asupra procesului decizional, si anume: valorile, predispozitia la risc, potentialul de disonanta. De asemenea, este prezentata influenta culturii nationale asupra deciziei, in contextul in care diferentele in plan cultural afecteaza semnificativ procesul decizional.

- *Vasile Deac, Impactul mentenantei industriale in asigurarea calitatii II. Gestiunea echipamentelor industriale in demersul asigurarii calitatii*

Din investigatiile efectuate, supravegherea tehnica a echipamentelor constituie un punct slab la nivelul majoritatilor companiilor industriale din tara noastra.

Gestiunea eficienta a parcului de echipamente, in demersul asigurarii calitatii productiei, implica urmarirea tehnica a parcului de echipamente, impunerea unei fiabilitati ridicate fiecarui echipament si obtinerea unor randamente maxime ale echipamentelor.

Istoricul interventiilor preventive efectuate si istoricul defectiunilor accidentale reprezinta elemente esentiale in gestiunea echipamentelor industriale, pe baza acestora putandu-se definitiva periodicitatea si continutul actiunilor preventive de mentenanta.

- *Ion Naftanaila, Le\_AN\_A si... Mesterul Manole – evolutia productiei Lean. Productia celulara (I) Fluxul piesa cu piesa. Cheia imputernicirii si responsabilizarii angajatilor in organizarea Lean*

Productia celulara se refera la sistemul de productie in care echipamentele si statiile de lucru sunt aranjate intr-o insiruire eficienta care sa permita o miscare continua si lina a stocurilor si a materialelor, cu scopul de a se realiza produse din faza initiala la cea finala intr-un flux continuu, realizand astfel timpi minimi de transport si de asteptare. Productia celulara este un important component al sistemului de productie Lean.

- *Tudor Pendiuc, Masurarea performantelor serviciilor oferite cetatenilor de Primaria Municipiului Pitesti (II)*

Astazi, in managementul modern al administratiei publice, se utilizeaza un set complex de instrumente, metode si tehnici, prin care orientarea catre performanta constituie cadrul principal in care se fundamenteaza deciziile, sunt implementate politicile locale, se masoara rezultatele obtinute si se compara cu cele preconizate.

Masurarea performantei este un proces obiectiv si sistematic pentru colectarea, analiza si folosirea informatiei pentru a determina cat de eficient si de eficace

sunt prestate serviciile asigurate si furnizate de catre administratia publica locala si cum sunt atinse obiectivele.

Un sistem de masurare a performantei este un etalon a ceea ce institutia considera important in activitatea pe care o desfasoara, precum si al gradului de indeplinire a performantei. Lipsa masurarii performantei este un obstacol important in calea perfectionarii oricarei activitati.

- Bianca Prisecaru, Doina Constantinescu, *Managementul calitatii serviciilor in organizatiile prestatoare de servicii IT*

Particularitatile serviciilor in raport cu bunurile materiale, cat si cele ale organizatiilor prestatoare, necesita o abordare particulara a managementului organizatiei in general, a managementului calitatii in special.

O abordare cu totul speciala a managementului calitatii serviciilor este necesara si in organizatiile prestatoare de servicii IT. In lucrare se prezinta principalele particularitati ale managementului calitatii serviciilor in aceste tipuri de organizatii identificate prin combinarea a doua concepte: „Triunghiul serviciului” si „Modelul conceptual al calitatii serviciului”.

Deoarece satisfactia cumparatorului de servicii este determinata in mare masura de indeplinirea celor 10 asteptari, comune pentru toate tipurile de servicii, in lucrare se prezinta un chestionar standard destinat colectarii informatiilor referitoare la aceasta componenta a calitatii serviciului. Pentru evaluarea satisfactiei clientilor determinata de nivelul de indeplinire a cerintelor sale, cat si pentru identificarea oportunitatilor de imbunatatire, in lucrare se prezinta structura standard a unui alt chestionar. Cu ajutorul acestui chestionar se colecteaza informatiile necesare stabilirii obiectivelor calitatii serviciului prin utilizarea metodei QFD (Quality Function Deployment).

## **MANAGEMENTUL MEDIULUI**

- Ovidiu Tutuianu, *Modificari in metodologia de verificare a monitorizarii emisiilor de gaze cu efect de sera (GES)*

Incepand din 2006, Guvernul Romaniei a adoptat unele reglementari nationale care sa permita comercializarea certificatelor de emisii de gaze cu efect de sera (GES), avand in vedere reducerea unor asemenea emisii intr-un mod eficient din punct de vedere economic. In anul 2009 s-au produs unele modificari in metodologia de verificare a rapoartelor de monitorizare a emisiilor de GES. Aceste modificari sunt reflectate in prezenta lucrare.

## **MANAGEMENTUL SANATATII SI SECURITATII OCUPATIONALE**

- Gabriel Bujor Babut, Roland Iosif Moraru, *Importanta sanatatii si securitatii ocupationale in cadrul responsabilitatii sociale corporative*

Responsabilitatea Sociala Corporativa (RSC) a fost definita ca reprezentand integrarea problematicii sociale si de mediu in procesele de adoptare a deciziilor din cadrul organizatiilor. Dezvoltarea unui mediu adecvat de sanatate si securitate ocupationala, precum si promovarea unei culturi a prevenirii riscului, sunt doua dintre principalele responsabilitati sociale ale unei organizatii si, ca urmare, ele constituie o parte integranta a RSC. In acest context, lucrarea isi propune sa prezinte modul in care interesul crescand in ceea ce priveste RSC poate contribui la imbunatatirea implementarii sistemelor adecvate de prevenire a riscului in organizatiile din Romania. Este studiat gradul de extindere al sanatatii si securitatii ocupationale in cadrul RSC, identificandu-se aspectele prioritare, precum si cele carora li s-a acordat, pana acum, o atentie mai redusa; de asemenea, sunt formulate o serie de propuneri de imbunatatire. Metodologia utilizata consta, in esenta, in analiza continutului principalelor instrumente internationale privind RSC. In baza concluziilor rezultate in urma analizei a fost evidentiata rolul RSC in promovarea culturii de sanatate si securitate ocupationala.

## **EVALUAREA CONFORMITATII**

- Corina Ene, *Provocari si perspective privind marcarea CE*

Referindu-se fie la activitatile efectuate de un organism competent in analiza, verificarea si confirmarea scrisa a conformitatii produselor pe baza specificatiilor aplicabile, fie – in situatiile cu risc minim – la atestarea realizata de producatorul-insusi, atestarea conformitatii produselor ramane demersul esential care permite accesul introducerii produselor pe piata interna si, totodata, cresterea increderii in oferta de marfuri.

Utilizarea in acest context a unor simboluri specifice devine uneori problematica, intrucat poate predispune la folosire abuziva, contrafacere, confuzie si inducere in eroare a consumatorilor, pe fondul unei lipse de educare si informare in domeniu. Articolul de fata isi propune sa abordeze provocarile actuale si perspectivele specifice sferei de aplicare a marcii CE – simbol al conformitatii produselor cu cerintele specifice, aratand faptul ca, pe viitor, se impune consolidarea cadrului utilizarii acestei marci, precum si a semnificatiei sale pentru toate partile implicate.

## **SOCIETATEA CUNOASTERII**

- \*\*\*, *Servicii Web lingvistice*

Articolul prezinta serviciile web de prelucrare a limbajului natural ale Institutului de Cercetari pentru Inteligenta Artificiala al Academiei Romane si ofera o estimare a impactului acestora la nivelul comunitatii stiintifice internationale. Serviciile web permit procesarea multilinguala a unor texte arbitrare. Tipurile de procesari disponibile pornesc de la servicii de baza cum sunt identificarea limbii, adnotarea morfosintactica si pana la servicii web integrate cum ar fi traducerea automata sau sisteme intrebare-raspuns. Incepand cu iulie 2009, platforma de servicii web a fost deschisa comunitatii Internet, accesul fiind nerestrictionat si gratuit.

## **BIBLIOTECA MANAGERULUI**

- Editura Economica, Coordonatori: Aurel Manolescu, Viorel Lefter, Alexandrina Deaconu, *Ergonomie*