

## **CALITATEA-acces la succes, nr. 11/2010**

### **INFO/EVENIMENT**

- *Masurarea satisfactiei clientilor cu o noua specificatie tehnica ISO*
- *O noua era a centrelor de date inteligente*

### **MANAGEMENTUL CALITATII**

- *Dragos Ilie, Mihail Cristian Negulescu, Calitate si competenta in analiza riscului de credit*

Lucrarea analizeaza cauzele care au dus la degradarea calitatii si competentei in activitatile desfasurate de managementul riscului de credit. Abordarea problematii se face pe doua paliere: cel al factorului uman si cel al mijloacelor si tehnicilor utilizate in analiza riscului. In functie de aceste paliere, lucrarea poate oferi solutii pentru rezolvarea problemelor privind competenta si stimularea factorului uman si pentru cresterea calitatii actului de analiza a riscului.

- *Lucretia Mariana Constantinescu, Internationalizarea protectiei consumatorului impotriva unor riscuri specifice in tranzactiile din industria turismului si calatoriilor*

Spre deosebire de consumatorul rezident autohton de turism, statutul social al turistului international il face pe acesta mai vulnerabil fata de tratamentul neloyal al diferitelor prestatori de servicii turistice, dar si in fata unor evenimente neprevazute. Lucrarea ofera o analiza a diferitelor categorii de riscuri cu care se pot confrunta turistii in timpul calatoriei sau pe durata unui sejur in afara granitelor tarii lor de resedinta, si modalitatile adoptate la nivel international si operational, menite sa asigure securitatea si protectia acestor purtatori de cerere de pe piata turistica internationala.

- *Luminita Gabriela Popescu, Costurile calitatii. O masura a calitatii managementului*

In actualul context, in care organizatiile par mai preocupate, poate mai mult decat oricand, de reducerea cheltuielilor, investitia in calitate este aproape in totalitate neglijata. O astfel de abordare este total neproductiva, deoarece conduce, in mod nemijlocit, la crestere ale costurilor totale, ceea ce este de natura sa afecteze direct interesele 1) actionarilor, prin diminuarea profiturilor si a dividendelor; 2) angajatilor, prin reducerea salariilor, beneficiilor si recompenselor; 3) clientilor, prin transferarea lipsei de performanta in pretul de vanzare a produsului. Costurile referitoare la calitatea includ costurile specifice activitatilor impuse de satisfacerea intereselor celor trei categorii mentionate anterior, dar si costurile efectelor lipsei de performanta inregistrata in satisfacerea exigentelor acestor grupuri. Dupa o introducere referitoare la categoriile de costuri ale calitatii si la prezentarea unora dintre cele mai reprezentative modele ale costurilor calitatii, am prezentat, in articolul de fata, rezultatele unei cercetari efectuate intr-o serie de organizatii publice si private din Romania (in care sistemul calitatii este implementat si certificat) cu privire la calitatea managementului calitatii din perspectiva evolutiei costurilor calitatii.

- *Lidia Niculita, Petru Cost, Implementarea sistemelor de management integrat (SMI)*

Prezentul articol prezinta, intr-o maniera sintetica, rezultatele studiului privind modul de abordare si procedurile aferente unui proces de implementare a 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 etapele necesare pentru implementarea corecta a unor sisteme de management integrat care sa asigure organizatiei o eficienta maxima.

- Ion Naftanaila, *Le\_AN\_A si... Mesterul Manole – evolutia productiei Lean. Productia celulara (II) 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 (III)*

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.

- Vasile Deac, *Impactul mentenantei industriale in asigurarea calitatii III. Organizarea activitatii de mentenanta in demersul asigurarii calitatii*

Nu exista o metoda „standard” de organizare aplicabila oriunde si oricum si nicio metoda care este mai eficienta decat alta. Plecand de la faptul ca „nu poti sa le faci pe toate” si, cu atat mai mult, „nu poti sa le faci bine pe toate”, activitatea de mentenanta va trebui organizata in asa fel incat aceasta sa se adapteze optim conditiilor specifice ale companiei industriale, din punct de vedere tehnic, uman si informational. In definirea misiunii mentenantei si a modalitatii de organizare, prioritare vor fi aspectele privind impactul asupra calitatii productiei si cele privind eficienta modului de organizare adoptat.

## **MANAGEMENTUL SANATATII SI SECURITATII OCUPATIONALE**

- Gabriel Bujor Babut, Roland Iosif Moraru, Monica Crinela Babut, *Formarea si perfectionarea specialistilor in domeniul securitatii si sanatatii in munca in invatamantul universitar romanesc. Istoric, provocari si oportunitati*

Lucrarea isi propune sa prezinte prima analiza realizata la nivel national privind modul in care invatamantul universitar s-a implicat in formarea si perfectionarea specialistilor in domeniul securitatii si sanatatii in munca. Trecerea in revista a principalelor repere temporale care au marcat evolutia si dezvoltarea invatamantului universitar romanesc in domeniul securitatii si sanatatii in munca este completata de o prezentare detaliata a provocarilor si oportunitatilor cu care acesta se confrunta. Pornind de la aspectele identificate in faza de analiza a punctelor forte si a punctelor slabe ale invatamantului universitar in domeniul securitatii si sanatatii in munca, lucrarea propune modalitati concrete de depasire a dificultatilor cu care se confrunta universitatile implicate in formarea si perfectionarea profesionala in domeniul mentionat. Prin aspectele prezentate in cadrul lucrarii, care nu au nici caracter exhaustiv si nici nu doresc sa constituie „verdict” incontestabile si imuabile, lucrarea isi propune sa lanseze teme de dezbatere si reflectie in atentia tuturor factorilor implicati in integrarea securitatii si sanatatii in munca in invatamantul superior.

## **EVALUAREA CONFORMITATII**

- Emilia Pascu, *Securitatea produselor in utilizare*

Preocupari pentru cunoasterea relatiei dintre proprietatile utile ale produselor si destinatia acestora, specificatiile si garantiile scrise pentru o serie de produse, au existat din cele mai vechi timpuri. Odata inasa cu evolutia societatii, cu progresul stiintific si tehnic, cresterea gradului de complexitate tehnica a produselor de consum, in general si a celor de folosinta indelungata in special, prin innoirea, modernizarea si perfectionarea continua a acestora, a produs schimbări majore in stilul de viata al utilizatorilor, in sensul cresterii calitatii vietii, aceasta devenind dependenta de utilizarea continua si in cele mai bune conditii a produselor.

Toate produsele disponibile in Uniunea Europeana ar trebui sa fie sigure. Acestea sunt acoperite de obligatia generala de securitate a produselor. Securitatea produselor se refera la diminuarea riscului: adica reducerea riscului cat mai aproape posibil de zero.

## **SOCIETATEA CUNOASTERII**

- Angela Ionita, *Schimbare de paradigma in Geographic Information Science?*

Articolul prezinta maturizarea conceptului de Infrastructura de Date Spatiale, ca ansamblu sociotehnic si cu fatete multiple, si abordarile privind evaluarea si sustinerea initiativelor concrete. Viitoarele cercetari din Infrastructurile de Date Spatiale trebuie sa abordeze o varietate de dileme, cum ar fi influentele pe termen lung versus cele pe termen scurt; generalizarea versus ad-hoc si particular; standardizarea versus perspectivele multiple ale realitatii. In plus, este mentionata activitatea de cercetare din Institutul de Cercetari pentru Inteligenta Artificiala al Academiei Romane si implicarea acestuia in cateva proiecte nationale si europene cu privire la managementul integrat al infrastructurilor de date spatiale, care includ si studierea de noi modele semantice pentru ingineria informatiilor (geo)spatiale si aplicatiile lor; situatia initiativelor de implementare a Infrastructurilor de Date Spatiale si evaluarea implementarilor; realizarea unui Sistem Interactiv pentru Monitorizarea si Optimizarea Traficului Rutier, bazat pe Infrastructurile de Date Spatiale existente (harti de orase, de localitati, harti rutiere etc.).

## **BIBLIOTECA MANAGERULUI**

- Editura Focus Petrosani, Roland Iosif Moraru, Gabriel Bujor Babut, *Evaluarea si managementul participativ al riscurilor: Ghid practic*