

## **CALITATEA-acces la succes, nr. 123 (4-August)/2011**

### **INFO/EVENIMENT**

- *ISO lanseaza standardul ISO 50001 pentru managementul energiei*
- *Utilizarea standardului ISO 50001 pentru managementul energiei poate influenta profitul si pierderile companiilor*

### **IMPACT**

- *Georgeta Bucsan, Manager-in-deriva.ro 3. Supravietuitorii crizei economice, „ajunsi la mal”*

### **MANAGEMENTUL CALITATII**

- *Emilia Brad, Indicatori de evaluare a eficacitatii proceselor organizationale in contextul sistemelor de management al calitatii*

Sistemele de management al calitatii urmaresc cresterea capabilitatii proceselor organizationale in furnizarea calitatii asteptate de client. Beneficiile majore apar de regula atunci cand sistemul de management al calitatii atinge un nivel ridicat de maturitate. Angrenarea intregii organizatii pentru imbunatatirea continua a sistemului de management al calitatii este esentiala in acest sens. Abordarea adecvata a acestui demers implica fundamentarea si monitorizarea unui set optim de indicatori de eficacitate a proceselor organizationale. Prezenta lucrare evidentiaza cateva aspecte esentiale in crearea cadrului favorabil imbunatatirii pe baze reale a sistemului de management al calitatii. Problemele de ordin teoretic sunt sustinute prin exemple extrase din sistemul de management al calitatii al unei firme de software.

- *Diana Pitic, Mihai Dragomir, Contributia sistemelor de management al calitatii in orientarea spre excelenta a IMM-urilor din Romania*

Lucrarea descrie un studiu privind preocuparile IMM-urilor din Romania in ceea ce priveste implementarea unui sistem de management al calitatii, precum si contributia acestor sisteme in obtinerea unor bune performante in baza modelului european de excelenta in afaceri, EFQM. In prima parte a lucrarii, autorii descriu stadiul actual al cercetarilor in domeniu la nivel international, urmand a fi prezentate premisele de la care s-a demarat cercetarea realizata. Metodologia cercetarii si cercetarea propriu-zisa realizata pun in evidenta stadiul actual privind implementarea unui sistem de management al calitatii, precum si criteriile modelului EFQM in cazul carora implementarea unui astfel de sistem s-a dovedit a avea contributii semnificative in vederea obtinerii unor bune performante de catre IMM-urile romanesti.

- *Numan M. Durakbasa, Gökçen Bas, Herbert P. Osanna, Jorge Martin Bauer, Sisteme durabile de management al calitatii, energiei si mediului in industrie*

Acest studiu prezinta un model de management durabil aplicat unei instalatii industriale, construit prin abordarea unui sistem integrat de management al calitatii, energiei si mediului. Dezideratul dezvoltarii durabile in sectorul industrial, privitor la cresterea preconizata a cerintelor energetice, impacturile de mediu, productia fiabila si de inalta calitate, poate fi atins prin accesarea cailor care sa conduca spre operatii mai eficiente, mai economice si mai competitive. Cu obiectivul de a dezvolta un model de management durabil, este adoptat un cadru integrat al standardelor EN 16001, ISO 9001 si ISO 14001, in cazul unei instalatii industriale, pentru a crea un mecanism de identificare a datelor referitoare la calitate, consum de energie si emisia gazelor cu efect de sera (GES), considerate indicatori cheie de performanta in cadrul studiului efectuat de noi. Modelarea si simularea procesului sunt evaluate prin intermediul unui software de management de proces, care ofera industriei solutii practice si, in plus, contribuie la progresul strategiilor sofisticate de management.

- Doina Constantinescu, Razvan Constantinescu, *Un sistem de management adecvat dezvoltarii durabile a organizatiilor economice*

Intr-un mediu economic dinamic, companiile trebuie sa se orienteze spre realizarea succesului durabil, care implica satisfacerea cerintelor si asteptarilor tuturor partilor interesate. Dupa parerea noastra, realizarea acestui obiectiv este posibila prin implementarea unui sistem complex de management, care combina principiile Managementului Calitatii Totale (TQM) cu cele ale Managementului Strategic si pentru care am dezvoltat un model conceptual pe care il prezentam in acest articol.

- Ion Naftanaila, Adina Andreea Ohota, *Le\_AN\_A si... Mesterul Manole – evolutia productiei Lean. Stabilitatea operationala – fundamentul eforturilor de imbunatatire*

Acest material nu va trata probleme cronice de instabilitate, ce pot fi legate de: discipline tehnice sau foarte specifice, specificatii ale clientului sau ale furnizorului, circumstante sau conditii unice. In schimb, se va concentra pe cele 80-90% din problemele generale de stabilitate, pe care fie le putem controla, fie le putem influenta major in operatiile noastre zilnice... Toate companiile invata, in primul rand, lectia conform careia la inceputul unei dezvoltari este nevoie de stabilitate si doar dupa aceea se poate avea succes cu elemente mai sofisticate. Acest material prezinta preconditionii necesare a fi indeplinite pentru a asigura succesul eforturilor de imbunatatire, precum: relativ putine probleme in timpul de functionare a echipamentelor, materiale disponibile cu putine defecte si o supraveghere puternica la nivelul liniei de productie.

- Vasile Deac, Gheorghe Carstea, Alin Ionut Dumitrescu Dragan, *Strategie si avantaj competitiv IV. Analiza strategica a concurentei*

Analiza strategica a concurentei presupune investigarea tuturor aspectelor ce isi pun amprenta asupra intensitatii concurentei in cadrul unui domeniu de activitate, respectiv identificarea corecta a concurentilor reali ai companiei, a strategiilor, obiectivelor strategice, atuurilor si slabiciunilor acestora. Concluziile desprinse din aceasta analiza vor permite companiei fundamentarea optiunilor strategice si a modalitatilor de actiune in vederea asigurarii avantajului competitiv necesar competitiei.

- Alina Filip, *Contributia marketingului intern la cresterea satisfactiei angajatilor, imbunatatirea calitatii serviciilor si consolidarea relatiilor de afaceri*

Comportamentul si performantele angajatilor sunt esentiale in dezvoltarea relatiilor cu clientii. Orice companie care urmareste sa obtina satisfactia si loialitatea clientilor este necesar sa inteleaga importanta dezvoltarii unei strategii de marketing intern, proiectata pentru a optimiza performantele si productivitatea resurselor umane. Relatiile strategice dezvoltate de organizatii cu clientii, furnizorii si alti parteneri de interese relevanti din mediul extern sunt general recunoscute in literatura de specialitate ca avand o influenta semnificativa asupra cotei de piata, a profitabilitatii si a stabilitatii afacerii. In ultimul timp, tot mai multe surse academice evidentiaza necesitatea unei filozofii de afaceri orientate spre angajati, de a caror motivatie si satisfactie la locul de munca depinde, in ultima instanta, calitatea serviciilor oferite de companie publicului extern.

- Lelia Voinea, *Mutatii in comportamentul de cumparare al noului consumator*

In ultimii ani am asistat la aparitia si cresterea rapida a importantei economice a unei noi tipologii de consumator – Noul Consumator – ale carui atitudini, aspiratii si modele de cumparare sunt deosebite fata de cele existente in trecut. Deoarece Noul Consumator a epuizat in mare masura lucrurile pe care trebuie sa le cumpere, este din ce in ce mai interesat de gasirea unor oportunitati care sa-i faca viata mai plina de satisfactii. In acest sens, Noul Consumator isi indreapta acum atentia asupra produselor originale, inovatoare si distinctive, care pot pretinde ca sunt intr-un anume fel autentice.

Lucrarea schiteaza un portret al Noului Consumator, evidentiindu-i acestuia principalele

trasaturi, derivate din cautarea permanenta a autenticitatii, care il diferentiaza de consumatorul asa-zis traditional. In lucrare nu este realizata o caracterizare antitetica a celor doua tipologii de consumator, ci sunt prezentati principalii poli intre care penduleaza comportamentul acestora. Sunt analizate, de asemenea, o serie de mutatii care s-au produs in comportamentul Noului Consumator pe fondul crizei economice mondiale.

## **MANAGEMENTUL MEDIULUI**

- Andreea Mitroi, Ana-Maria Grigore, *Metode specifice contabilitatii pentru managementul mediului I. Balanta stocurilor*

Identificarea, calcularea si alocarea costurilor de mediu pe centre de poluare, proces poluant sau produs poluant, tinde sa capete o importanta din ce in ce mai mare in calcularea profitabilitatii companiilor, centrelor de productie, proceselor sau produselor. In vederea integrarii costurilor de mediu in costul de productie, au fost dezvoltate mai multe metode specifice, dintre care Balanta stocurilor (Material Flow Balance) si Contabilitatea costurilor privind stocurile (Material Flow Cost Accounting) au o aplicabilitate generala.

In contextul aparitiei si cresterii importante acordate standardelor de mediu, fiecare companie trebuie sa isi aleaga metoda cea mai potrivita de evaluare a impacturilor asupra mediului si de contabilizare a costurilor de mediu, metoda care trebuie particularizata la specificul activitatii sale.

Lucrarea prezinta o modalitate practica de aplicare a metodei Balantei stocurilor (BS) in industria chimica, incercand sa analizeze beneficiile folosirii acesteia.

## **MANAGEMENTUL ENERGIEI**

- Stefan Ungureanu, *Studiu de caz privind managementul aspectelor energetice al unei organizatii (II)*

Managementul energetic aplicat intr-o organizatie are ca obiectiv principal asigurarea unui consum judicios si eficient al energiei, in scopul maririi profitului prin reducerea costurilor energetice, asigurandu-se in acest mod cresterea competitivitatii organizatiei. Articolul prezinta un studiu de caz pentru identificarea si analiza aspectelor energetice, identificarea oportunitatilor de imbunatatire a eficientei energetice si stabilirea unui program de management energetic in vederea atingerii obiectivelor si tintelor privind energia intr-un sector cu consum considerabil de energie, cum este cel al unei organizatii prestatoare de servicii de productie si distributie agent termic pentru incalzire si apa calda de consum, si anume Centrala de Termoficare Ur-bana (CTU) Buzau.

## **MANAGEMENTUL SIGURANTEI ALIMENTULUI**

- Floarea Serbancea, Teodora Casulschi, *Monitorizarea computerizata a sistemului HACCP din industria laptelui*

In ultimele decenii, lantul alimentar s-a complicat datorita dezvoltarii exponentiale a metodelor de procesare, determinata de informatizarea si automatizarea tehnologiilor de prelucrare, de modernizarea echipamentelor si diversificarea gamei produselor alimentare. In acest context, sunt necesare masuri de control menite sa asigure un standard acceptabil de siguranta in sectorul alimentar. Implementarea si exploatarea sistemelor de calitate in industria alimentara necesita mijloace financiare si umane deosebit de mari. Cheltuielile de exploatare pot fi diminuate prin utilizarea unui sistem integrat de monitorizare calitate, sistem functional in baza unui software.

## **MANAGEMENTUL SANATATII SI SECURITATII OCUPATIONALE**

- Roland Iosif Moraru, Gabriel Bujor Babut, *Etica si implicarea factorilor interesati in managementul riscurilor profesionale (II)*

Exista intotdeauna o dimensiune etica insuficient explorata, dincolo de lista cauzelor identificate ale accidentelor de munca. Aceasta conduce la o succesiune de decizii inadecvate, chiar gresite, adoptate la nivel organizational, uman sau tehnic, care provoaca evenimente tragice, deseori cu consecinta pierderii de vietii omenesti. Gestiunea corespunzatoare a riscurilor nu este necesara exclusiv pentru dezvoltarea de tehnici si procese, ci si pentru luarea in considerare la nivel organizational a „naturii umane”. Totodata, este necesara stabilirea unor mecanisme adecvate de reconciliere a „interesului

public" cu „managementul riscului“. Ca urmare, va fi nevoie mereu de definirea, implementarea si imbunatatirea unei serii de procese si, cel mai important, de furnizarea de repere-ghid pentru manageri. De asemenea, va fi necesara continuarea imbunatatirii metodelor de analiza a riscurilor, ameliorarea formarii in domeniul managementului riscurilor a numerosilor factori interesati, perfectionarea componentei legislative si, mai ales, repositionarea pe principii etice a managementului riscurilor profesionale. Lucrarea propune o analiza a valorilor si principiilor aplicabile in adoptarea deciziilor si derularea actiunilor care vizeaza cresterea nivelului de securitate si sanatate in munca. Deoarece nu exista un raspuns unic la problema securitatii, scopul acestei lucrari este de a sistematiza o serie de alternative si cai de orientare a rationamentelor privind cateva aspecte fundamentale ale managementului securitatii si sanatatii ocupationale in Romania.

#### **BIBLIOTECA MANAGERULUI**

- Editura AGIR, Ovidiu Tutuianu, *Evaluarea si raportarea performantei de mediu. Indicatori de mediu*