

INFO/EVENIMENT

- *Noi publicații ISO pentru îmbunătățirea rapoartelor de inspecție și de audit*

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

- Aurel Manolescu, Viorel Lefter, Cosmin Dobrin, *Ergonomia și managementul calității totale. O nouă paradigmă (I)*

Calitatea este abordată ca un concept care transcende sau trece dincolo de sensul etimologic, pentru a deveni o viziune modernă a ceea ce trebuie să fie. Ergonomia, ca disciplină de prevenție sau anticipativă, este orientată spre numeroase aspecte organizaționale, inclusiv cele privind calitatea. Sunt prezentate schimbările de atitudine în domeniul calității și al ergonomiei, precum și noile provocări privind problematica integrării ergonomiei și a calității totale. Semnificative sunt caracteristicile managementului modern al calității totale, precum și mutațiile esențiale în domeniul ergonomiei, prin trecerea la macroergonomie sau ergonomie organizațională. Lucrarea evidențiază, de asemenea, unele aspecte privind progresul major conceptual și managerial marcat de noua paradigmă a integrării ergonomiei și calității totale, inclusiv a managementului acestora, care duce, în cele din urmă, la un nou referențial, considerabil modificat, de explicare a performanței organizaționale sau a succesului competițional.

Cuvinte cheie: mișcarea în ergonomie, mișcarea calității, cultura ergonomică, cultura securității, cultura calității, managementul ergonomic, managementul calității totale, macroergonomie sau ergonomie organizațională.

- Vasile Deac, Mihai Vrîncuț, *Tehnici calitative în managementul de proiect II. O abordare modernă a drumului critic*

Articolul de față își propune să arunce o privire asupra clasicei metode de planificare a proiectelor, bazată pe drumul critic, evidențiind dificultățile cu care planificatorii care lucrează în medii multiproiect se confruntă atunci când o întrebunțează. Deși ea dă rezultate atunci când planificăm proiectele individual, această filosofie de planificare poate crea probleme în condițiile aplicării ei asupra unui mediu în care un număr de proiecte împărtășesc o bază comună de resurse. Lucrarea sugerează lanțul critic ca alternativă viabilă la metoda clasică de planificare.

Cuvinte cheie: management de proiect, drum critic, deficiențe în planificarea proiectelor, mediu de planificare multiproiect.

- Doina Popescu, Ion Popa, *Managementul schimbării organizaționale și inovarea III. Crearea culturii organizaționale favorabile schimbării*

Lucrarea prezintă relația de interdependență dintre schimbare și cultură organizațională, etapele procesului de schimbare culturală, precum și etapele procesului de modificare comportamentală necesare creării unei culturi organizaționale favorabile schimbării. Sunt descrise principalele direcții de acțiune pe care managerii ar trebui să le ia în considerare pentru a produce schimbarea culturală. De asemenea, lucrarea prezintă un exemplu reprezentativ de combatere a rezistenței la schimbare a organizației.

Cuvinte cheie: schimbare, cultură organizațională, modificare comportamentală.

- Carmen Păunescu, *De la responsabilitate socială către antreprenoriat social*

În ultimul timp, tot mai multe companii integrează obiective sociale și de mediu pentru a clădi propriile lor identități, conștiente fiind că responsabilitatea socială poate conduce la crearea de valoare economică directă. A fi responsabil social presupune, pe lângă aplicarea cu strictețe și respectarea prevederilor legale, o preocupare continuă a companiei, într-o manieră voluntară, pentru creșterea investițiilor în capitalul uman, în mediul înconjurător și în managementul relației cu toate părțile interesate. Articolul investighează multiple definiții și conceptualizări ale responsabilității sociale, respectiv ale antreprenoriatului social, pe baza analizei literaturii de specialitate recente. Totodată,

pentru o mai bună înțelegere a semnificației celor doi termeni, sunt analizate o serie de bune practici ale organizațiilor care demonstrează responsabilitate socială, pe baza consultării paginilor web ale acestora sau a altor site-uri de specialitate. Articolul face referire la factorii determinanți care influențează comportamentul responsabil social al companiilor și dimensiunile responsabilității sociale. Este examinat, totodată, conceptul de antreprenoriat social din perspectiva criteriilor față de care este evaluat impactul social al companiei. Sunt identificate, de asemenea, similaritățile și elementele de diferențiere dintre cele două concepte, precum și pașii succesivi pe care o companie responsabilă social îi întreprinde pentru a deveni organizație antreprenorială socială. Articolul sugerează că o companie care integrează grija față de societate și față de mediu în procesele sale cheie și în interacțiunea cu părțile interesate devine mai competitivă pe piață, cu șanse reale de a contribui în mod inovator și creativ la dezvoltarea economică și socială durabilă a comunității în care activează.

Cuvinte cheie: responsabilitate socială, antreprenoriat social, companii, valoare socială, organizație antreprenorială socială.

- Bogdan Mocan, *Planificarea performanțelor sistemelor robotizate de sudare cu arc electric utilizând instrumente specifice de planificare a calității și introducerea sistematică a inovării IIb. Planificarea calității dispozitivelor de prindere a pieselor de sudat și a traiectoriilor roboților cu ajutorul metodei QFD*

În cadrul acestui articol (I, IIa și IIb), autorul și-a propus să realizeze o abordare originală a modului în care sunt proiectate și îmbunătățite sistemele robotizate de sudare cu arc electric. Metodologia folosită gravitează în jurul introducerii sistematice a inovației în soluțiile pro-puse, procesul de proiectare și îmbunătățire fiind direcționat de cerințele părților interesate și de necesitățile procesului. Partea IIb a articolului prezintă planificarea calității sistemului de prindere și fixare, a calității traiectoriilor de parcurs ale roboților și a geometriei muchiilor rostului prin utilizarea metodei QFD.

Cuvinte cheie: planificarea calității, inovare, celulă robotică, sudare cu arc, QFD, TRIZ.

- Ion Năftănăilă, Daniela Carmen Lascu, Georgiana Andreea Cioană, *Le_AN_A și... Meșterul Manole – evoluția producției Lean. Managementul fluxului valorii. Pașii 7 și 8. Crearea și implementarea planurilor Kaizen*

Articolul de față încheie seria Managementul Fluxului Valorii pe parcursul căreia am propus o secvență de pași care să constituie liniile directe pentru implementarea și susținerea unor demersuri de îmbunătățire continuă inspirate din producția Lean. În acest articol am prezentat cele mai importante aspecte de care companiile trebuie să țină cont atunci când adoptă producția Lean, și cu precădere procesul continuu de îmbunătățire, referindu-ne la crearea planurilor Kaizen și implementarea acestora pentru ca toate demersurile și eforturile companiei și angajaților acesteia să fie răsplătite pe viitor. Ne vom referi din nou în mod structurat la cele trei stadii, pe care le-am urmărit și în descrierea pașilor anteriori ai acestei serii: stadiul cererii clientului, stadiul fluxului și stadiul nivelării.

Cuvinte cheie: producția lean, managementul fluxului valorii – pașii 7 și 8, planuri kaizen, schimbare, implementare.

- Alina Filip, *Bazele de date – instrumente strategice în managementul relațiilor cu clienții*

Crearea și întreținerea unor baze de date cu informații detaliate despre clienți a devenit în prezent un obiectiv realizabil și relativ puțin costisitor, datorită progreselor înregistrate în domeniul tehnologiei informației. În cadrul unei companii există o multitudine de informații localizate în departamente diferite, care, odată integrate într-o bază de date centrală, vor oferi o perspectivă completă și un profil unic al clienților. Informațiile pot fi ulterior accesate de managementul companiei, de agenții de vânzare, de angajații din centrele de apel sau chiar de către anumiți clienți și parteneri de afaceri, obiectivul final urmărind, în esență, dezvoltarea unei oferte personalizate, precum și proiectarea canalelor de distribuție și a tehnicilor de comunicare adecvate, potrivit

nevoilor particulare și profitabilității fiecărui client.

Scopul lucrării este de a realiza o analiză sistematică a conținutului și a provenienței informațiilor cuprinse în bazele de date, de a dovedi utilitatea informațiilor despre clienți pentru activitatea de piață a companiilor, de a descrie modalitățile prin care informațiile pot fi colectate și adăugate în bazele de date, precum și de a sublinia aplicabilitatea acestor informații în dezvoltarea strategiilor și instrumentelor de marketing relațional și management al relațiilor cu clienții.

Cuvinte cheie: baze de date, surse de date, relații cu clienții, strategii de marketing, profilul clienților, comportament de cumpărare.

- Carmen Nadia Ciocoiu, Elena Mădălina Șerban, *Harta cunoștințelor ca instrument pentru transferul de cunoaștere: impactul dezvoltării TI&C*

În ultimele două decenii, tehnologia informației și a comunicațiilor (TI&C) s-a dezvoltat accelerat, s-a integrat în majoritatea activităților umane, generând modificări profunde în ceea ce privește transferul de cunoaștere în toate domeniile de activitate.

Efectele pozitive ale cunoașterii ca resursă sunt apreciate de mediul de afaceri, dar, în același timp, se recunoaște faptul că producerea, stocarea și transferul acesteia sunt afectate de numeroase riscuri. În același timp, cunoștințele trebuie să fie accesibile aceluia care are nevoie să lucreze cu ele, ceea ce presupune investiția în instrumente pentru transferul acestora, luând în calcul toate avantajele și dezavantajele specifice. Între instrumentele destinate transferului de cunoaștere, așa numitele hărți de cunoaștere sunt printre cele mai afectate de dezvoltarea TI&C.

Lucrarea își propune să analizeze necesitatea, avantajele și dezavantajele utilizării hărților de cunoaștere în transferul de cunoaștere (ca parte componentă a managementului cunoașterii) cu luarea în considerare a implicațiilor dezvoltării TI&C.

Cuvinte cheie: transfer de cunoaștere, hartă de cunoaștere, TI&C, avantaje, dezavantaje.

- Liliana Mihaela Moga, *Soluții informatice pentru managementul fermelor mici și medii din România*

Produsele destinate fermelor agricole mici și mijlocii lipsesc de pe piața soluțiilor informatice din România. Cercetarea are ca scop propunerea unor soluții care să rezolve acest neajuns. Lucrarea identifică limitele metodelor tradiționale de proiectare a sistemelor informatice destinate satisfacerii nevoilor informaționale ale unor întreprinderi care activează în anumite domenii și au cerințe informaționale specifice, așa cum este cazul fermelor agricole, și propune introducerea conceptelor promovate de Analiza Valorii în metodologia de proiectare a sistemelor informatice destinate fermelor agricole.

Cuvinte cheie: sisteme informatice de management, ferme agricole, metode de proiectare a sistemelor informatice, analiza valorii.

MANAGEMENTUL SECURITĂȚII INFORMAȚIILOR

- Floarea Baicu, Andrei Mihai Baicu, *Managementul riscului în securitatea sistemelor informatice. Metode de determinare a nivelului de risc în securitatea informațiilor*

În lucrare sunt prezentate mai multe metode pentru determinarea nivelului de risc dintr-o organizație referitor la securitatea informațiilor, metode calitative, cantitative și combinate, precum și o metodă originală bazată pe curba de acceptabilitate a riscului. Această metodă este fundamentată matematic pe trasarea unor curbe hiperbolice care să treacă prin anumite puncte, riguros stabilite, curbe care delimitează nivelele de risc. Toate metodele prezentate țin seama de valoarea de întrebuițare a activului și de pierderile pe care organizația le-ar putea avea prin distrugerea lui sau de efectul asupra afacerii. Metodele pot fi aplicate succesiv în diverse etape ale dezvoltării sistemului de management al securității informației, pe măsura îmbunătățirii securității sistemului, ținând seama de necesitățile proprii ale organizației la un moment dat și de nivelul de risc admis drept risc tolerabil. Criteriile de risc în raport cu care se face evaluarea riscului sunt, de asemenea, prezentate în lucrare.

Cuvinte cheie: nivele de risc, nivel de risc acceptabil, risc tolerabil, criteriile de risc, curba de acceptabilitate a riscului.

- Mirela Gheorghe, *Analiza deciziilor de investiții în securitatea informațiilor*

Obiectivul acestei lucrări este de a prezenta indicatorii economici specifici unei analize de decizie a investițiilor în securitatea informațiilor. Motivația acestei cercetări a plecat de la necesitatea unor modele economice care vor permite decidentului din domeniul securității informațiilor să aleagă cele mai bune soluții tehnice, cu investiții optime. În domeniul IT sunt foarte greu de evaluat și măsurat beneficiile generate de soluțiile de securitate. Lucrarea va explora facilitățile oferite de indicatorii economici specifici domeniului, precum randamentul investiției (ROI/ ROSI), valoarea netă prezentă (NPV), rata internă de rentabilitate (IRR), dispersia, abaterea standard și coeficientul de variație, în scopul de a ajuta decidenții să realizeze investiții optime pentru diminuarea riscului de securitate la un nivel acceptabil.

Cuvinte cheie: decizia de investiții, securitatea informației, randamentul investiției în securitatea informației, valoarea netă prezentă, rata internă de rentabilitate.

BIBLIOTECA MANAGERULUI

- Ion Ioniță, Jean Andrei, *Measuring Value – Romanian Experiences*