

## **INFO/EVENIMENT**

- Societatea Română pentru Asigurarea Calității. 20 de ani de activitate
- *Timp de 20 de ani, Societatea Română pentru Asigurarea Calității, un fervent promotor al culturii calității în România* – Interviu cu dr. ing. Dan Grigore Stoichițoiu – Președinte SRAC

## **MANAGEMENTUL CALITĂȚII**

- Elena-Rodica Militaru, George Gustav Savii, *Managementul riscului: tehnici de evaluare a riscului aplicate în industria de automobile*

Activitățile desfășurate într-o organizație implică și riscuri, cu consecințe și impact în domeniul economic, social, politic etc. Organizația trebuie să gestioneze aceste riscuri prin identificare, analizare, evaluare și tratare. S-au dezvoltat, în timp, numeroase tehnici de evaluare a riscului. Selectarea tehnicilor, pentru o situație dată, poate fi influențată de diverși factori, cum ar fi: disponibilitatea resurselor, natura și gradul de incertitudine în datele și informațiile disponibile, precum și complexitatea cererii. Lucrarea de față prezintă rezultate ale cercetărilor în domeniu pentru a ajuta la luarea deciziilor privind tehnicile de evaluare a riscurilor care să fie aplicate în principalele situații din industria de automobile. Este prezentat și un studiu de caz privind selectarea și aplicarea tehnicilor pentru un reper din industria de automobile, rezultând ca fiind adecvate Analiza preliminară a riscului (PHA) și Analiza modurilor de defectare și a efectelor defectării (FMEA).

**Cuvinte-cheie:** managementul riscului, tehnici de evaluare a riscului, industria de automobile, PHA, FMEA.

- Nadia Belu, Nancy Khassawneh, Abdel-Rahim Al Ali, *Implementarea Metodei Analizei Modurilor de Defectare și a Efectelor lor (FMEA) în producția de componente auto*

În contextul economico-financiar prezent, când industria de automobile înfruntă noi provocări generate de criza actuală, companiile trebuie să asigure produse de calitate, livrate la timp, la un preț competitiv. Una din cele mai recomandate tehnici de management al calității de către standardele specifice industriei de automobile, în dezvoltarea produselor, este Analiza Modurilor de Defectare, a Efectelor și Criticității acestora (FMECA/AMDEC). Această metodă asigură îmbunătățirea calității și fiabilității produselor prin identificarea unor soluții și acțiuni corective de eliminare a modurilor de defectare sau de atenuare a efectelor negative. În domeniul industriei auto este integrată în cerințele standardelor de calitate datorită eficacității demonstrate în timp, cât și simplității și transparenței procedurilor care definesc analiza. Oferă posibilitatea de a îndepărta problemele atât în concepția produselor, cât și în procesele de fabricație.

**Cuvinte-cheie:** analiza modurilor de defectare, a efectelor și criticității, indicele de prioritate de risc, calitate, fiabilitate.

- Cezar Simion-Melinte, *Managementul calității în construcții IV. Calitatea execuției*

Lucrările de construcții necesită îndeplinirea unor condiții specifice atât înaintea, cât și în perioada de execuție a acestora. În asigurarea și controlul calității execuției sunt implicați o serie de factori cu responsabilități specifice: dirigintele de șantier din partea beneficiarului, responsabilul tehnic cu execuția din partea firmei de construcții, proiectantul, inspectorii I.S.C. și cei din partea direcțiilor de urbanism ale primăriilor. Dintre aceștia, sunt implicați în mod direct în asigurarea calității doar reprezentanții beneficiarului, proiectantului și ai clientului. Inspectorii I.S.C. sunt implicați doar în fazele determinante ale construcției. Acest sistem de atribuții și responsabilități specifice trebuie să aibă ca rezultat execuția unor proiecte de construcții de calitate, care să satisfacă nevoile exprimate sau implicite ale clienților.

**Cuvinte-cheie:** management, calitate, construcții, execuție.

- Vasile Deac, Mihai Vrîncuț, Oana Păun, *Tehnici calitative în managementul de proiect V.a. Oportunități de implementare a lanțului critic prin intermediul produselor software de management de proiect existente pe piața românească*

Articolul de față începe analiza principalelor produse software de gestiune a proiectelor care există în prezent în România, pentru a stabili în ce măsură aceste instrumente oferă sau pot oferi posibilitatea planificării conform noii metodologii a lanțului critic.

Instrumentele software de management de proiect sunt filtrate pe baza răspândirii lor la nivel de țară, iar cele mai răspândite sunt analizate prin prisma costului utilizării lor, a avantajelor tehnice pe care le oferă utilizatorilor, pre-cum și a timpului necesar deprinderii lor la nivel de companie, urmând ca în articolul viitor să se efectueze analiza compatibilității lor cu filosofia planificării pe baza lanțului critic.

**Cuvinte-cheie:** lanțul critic, teoria restricțiilor, instrumente software de management de proiect, planificarea proiectelor.

- Doina Popescu, Ion Popa, Marius Iordănescu, *Managementul schimbării organizaționale și inovarea IX. Inovarea tehnologică*

Articolul prezintă conceptul „inovare”, elementele componente ale acestuia, tipurile de inovație, relevând complexitatea conceptului. Lucrarea prezintă inovarea tehnologică și importanța adoptării acesteia de către întreprinderi care sunt obligate de concurență să inventeze permanent. De asemenea, lucrarea subliniază necesitatea adoptării de către întreprinderi a diverselor tipuri ale inovării tehnologice în condițiile în care produsele lor trebuie să răspundă nevoilor consumatorilor din ce în ce mai sofisticăți, mai preocupați de achiziționarea de produse care să le confere sentimentul unicității, al distinctivității, într-un context economic în continuă schimbare. Lucrarea prezintă branduri de succes care au aplicat și aplică inovații tehnologice.

**Cuvinte-cheie:** inovație, inovare tehnologică, avantaj competitiv, risc al pieței, risc tehnologic.

- Elena Bogan, Melinda Cândea, *Tendențe actuale în politica de marketing în turism*

Rolul marketingului aplicat în turism, dar și în celelalte servicii, este acela de informare directă a clienților, cultivarea încrederii acestora în oferta existentă, orientarea și achiziționarea de produse, fidelizarea în timp a turiștilor. În societatea contemporană, prin fenomenul de globalizare, marketingul a căpătat noi valențe, noi instrumente de aplicare, noi performanțe în ecuația cerere-ofertă.

Marketingul poate fi considerat un sistem, prin aplicarea teoriei sistemelor. Rolul și importanța lui au căpătat alte conotații, legate de prezența unor subsisteme reprezentate prin cercetările de marketing, dezvoltarea produselor, determinarea de noi canale de distribuție, promovarea diferențiată, prețurile atractive etc. Plecând de la aceste considerente, marketingul aplicat în servicii, inclusiv în turism, a devenit mai complex și mai dependent de evoluția industriei turismului pe plan internațional.

**Cuvinte-cheie:** politica de marketing, marketing mix, turism.

- Alexandra Iancu, *Calitatea serviciilor publice. Studiu de caz: Serviciul de transport public local (II)*

Calitatea serviciilor reprezintă un aspect important al performanței în orice organizație din cadrul sectorului public, aceasta putând fi definită prin acoperirea tuturor componentelor prestării serviciilor ce prezintă importanță pentru utilizatori, ca, de exemplu, punctualitatea, acuratețea, oportunitatea, accesibilitatea, seriozitatea, continuitatea serviciului.

Măsurarea calității serviciilor publice are ca scop reducerea diferenței dintre nivelul serviciilor oferite și cel așteptat de utilizatori/beneficiari. În acest sens, măsurarea nivelului de satisfacție a utilizatorului se realizează după gradul de anticipare a nevoilor, gradul de satisfacere a cererii de servicii, gradul de flexibilitate (promptitudine) cu care se răspunde la situațiile de urgență, gradul de eficiență în rezolvarea problemelor.

Partea a doua a lucrării cuprinde o analiză a calității serviciului de transport public local

prestat de către Regia Autonomă de Transport București.

**Cuvinte-cheie:** serviciu public, calitate, performanță, eficiență, eficacitate, standard minim de calitate, indicatori de calitate, serviciu de transport public local.

### **MANAGEMENTUL SIGURANȚEI ALIMENTULUI**

- Corina Ene, *Trasabilitatea alimentelor – coordonate actuale la nivel internațional, european și național*

Articolul abordează problematica trasabilității în domeniul alimentar, realizând o abordare sintetică a demersurilor actuale, orientate – în contextul obiectivului general de asigurare a siguranței alimentare – către corectarea și îndepărtarea factorilor de risc din cadrul lanțului agroalimentar, astfel încât către consumatori să fie livrate numai produse sigure, identificabile în orice etapă a ciclului lor de viață.

Trasând elementele-cheie din perspectiva reglementărilor esențiale în acest domeniu la nivel internațional, european și național, articolul prezintă coordonatele actuale ale preocupărilor privind trasabilitatea în cadrul lanțului alimentar, subliniind relevanța deosebită a domeniului, în contextul provocărilor recente în sfera siguranței alimentare.

**Cuvinte-cheie:** trasabilitate, cerințe legale, sistem de trasabilitate, informații privind trasabilitatea, siguranța alimentară.

### **MANAGEMENTUL SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII OCUPAȚIONALE**

- Mădălina-Silvia Ignatov, *Tehnologia informației în sprijinul auditorilor sistemelor de management de sănătate și securitate în muncă. Programul AUDIT SSM versiunea 1.0*

Proiectarea și utilizarea aplicațiilor software în toate domeniile științifice, dar și în cele de consultanță și expertiză tehnică, așa cum este cazul software-ului propus în cadrul prezentei lucrări (AUDIT SSM versiunea 1.0), presupune obținerea de informații și utilizarea în timp real a tuturor resurselor disponibile (baze de date legislative interne și internaționale, date rezultate din monitorizarea sănătății lucrătorilor și din determinarea noxelor prezente în mediul de muncă), fără suprasolicitarea auditorului. Necesitatea dezvoltării unui model informatic care să permită automatizarea procesului de auditare a conformării întreprinderilor cu legislația în domeniul sănătății și securității în muncă (SSM), dar care să facă posibilă și adaptabilitatea chestionarelor de audit în funcție de particularitățile organizației auditate, este evidentă. AUDIT SSM versiunea 1.0 este un program cu adaptabilitate site-specifică, prin utilizarea lui reducându-se timpul alocat auditului de conformare cu legislația SMM cu 60%.

**Cuvinte-cheie:** audit de conformare cu legislația sănătății și securității în muncă, chestionar de audit, baze de date legislative.