

INFO/EVENIMENT

- *ISO 10377:2013, un nou standard pentru produse de consum mai sigure*
- *Jean-Claude Tourneur, Produse mai sigure și aceleași reguli pentru toți*
- *Monitorizarea și măsurarea permanentă a satisfacției clientului – cheia succesului unei organizații*
- *SR EN 15224, un nou standard de certificare*
- *Georgeta Bucșan, Educația în familie bazată pe principiile managementului calității*

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

- *Lucica Brudiu, Mariana-Liliana Păcală, Abdel-Rahim Al Ali, Sistemele de management și integrarea*

Autorii propun un model de „standard al integrării sistemelor de management”, aplicabil în orice organizație, indiferent de mărime sau domeniu de activitate, cu scopul de a integra două sau mai multe sisteme de management într-unul singur, ale cărui elemente constitutive sunt strâns legate, rezultând un ansamblu holistic de documente, politici, proceduri și procese. Acesta determină ordonarea proceselor și procedurilor într-o structură integrată, care are ca rezultat desfășurarea în mod eficient activității organizației.

Cuvinte-cheie: sistem integrat de management, integrare sisteme de management, arhitectura integrării sistemelor.

- *Cezarina Adina Tofan, Managementul calității procesului de evaluare în învățământul superior*

La început de mileniu, învățământul universitar traversează un proces de adaptare la cerințele actuale ale societății, proces marcat de fenomenul globalizării și de dezvoltarea fără precedent a tehnologiilor informaționale.

În condițiile creșterii numărului de studenți și a ofertei de specializări, ale dezvoltării sistemului concurențial interuniversitar și intensificării cooperării academice internaționale, apare logică implementarea unui tip de management educațional care să conducă la creșterea ofertei de servicii, a eficienței acestora, la promovarea performanței în condiții de competitivitate.

În acest context, calitatea este, fără îndoială, una dintre cerințele cele mai importante ale oricărui rezultat al acțiunilor întreprinse, iar orice activitate menită să depisteze problemele, să le evalueze influența și să găsească soluții pentru a le rezolva, constituie, pentru orice organizație, cheia progresului.

Termenul CALITATE (Quality), simbol internațional Q, poate fi folosit în mai multe împrejurări diferite. Astfel, se poate vorbi de calitatea produselor, a serviciilor, a vieții, a educației, a învățământului, a instruirii profesionale etc.

Cuvinte-cheie: sistem informatic, managementul calității, informație, decizie.

- *Nadia Belu, Abdel-Rahim Al Ali, Nancy Khassawneh, Aplicarea planului de control – instrument PPAP în producția de componente auto*
„Procesul de aprobare a pieselor în producție”, cunoscut sub numele „PPAP”, este o cerință a standardului ISO/TS 16949 în industria de automobile. Este o metodologie prin care furnizorii sunt obligați să demonstreze înțelegerea corectă a tuturor cerințelor clienților și capacitatea de a realiza produse care să îndeplinească toate cerințele impuse în timpul prevăzut și într-un mod constant. Lucrarea prezintă importanța Planului de control în dezvoltarea produselor și etapele de realizare, acesta fiind unul dintre instrumentele pe care se bazează metodologia PPAP. Companiile folosesc planurile de control construite pe datele rezultate din Analiza Modurilor de Defectare și a Efectelor Defectărilor (FMEA) pentru a evalua punctele forte și punctele slabe ale unui proces sau produs și pentru a preveni problemele înainte ca acestea să apară.

Cuvinte-cheie: PPAP, asigurarea calității, analiza modurilor de defectare, a efectelor și criticității, plan de control.

- Mihaela Balmoș, Mihai Ioan Lazăr, *Managementul riscului calității în industria farmaceutică*

Ghidul GMP (Good Manufacturing Practice for Medicinal Products), ediția din 2009, publicată pe site-ul Pharmaceutical Inspection Convention – Pharmaceutical Inspection Co-operation Scheme a venit cu o noutate în domeniul industriei farmaceutice – Anexa 20, Managementul Riscului Calității.

Prin Anexa 20, corespunzătoare ghidului ICH Q9 privind gestionarea riscurilor legate de calitate, ghidul GMP oferă îndrumări cu privire la o abordare sistematică a managementului riscului de calitate, facilitând conformitatea cu cerințele GMP și cu alte cerințe de calitate. Acesta include principiile de utilizat și opțiuni de procese, metode și instrumente care pot fi folosite atunci când se aplică o abordare formală de gestionare a riscurilor de calitate.

Managementul riscului în domeniul calității trebuie integrat în toate activitățile/procesele specifice industriei farmaceutice și trebuie foarte bine documentat. Poate fi integrat în industrie și în operații de reglementare: de exemplu, în managementul calității. Poate fi integrat pentru operații și activități din industrie, cum ar fi în cercetare-dezvoltare, pentru spațiile de producție, echipamente de producție și utilități, în fabricație, în controlul calității, în gestionarea materiilor prime, materialelor de ambalare etc.

Cuvinte-cheie: managementul riscului în domeniul calității, medicament, proces tehnologic, BPF, industria farmaceutică.

- Cezar Simion-Melinte, *Managementul calității în construcții V. Probleme privind calitatea execuției lucrărilor și cauzele acestora*

În articol sunt prezentate o serie de aspecte cu privire la calitatea execuției lucrărilor de construcții și la cauzele generatoare ale noncalității rezultate în urma unei cercetări pe bază de chestionar, în care au fost consultate toate organizațiile care au o implicare directă sau indirectă în această problemă: firme de construcții, universități, institute de cercetare în domeniu, organizații nonguvernamentale (asociații patronale, sindicale), autorități publice. În urma cercetărilor efectuate s-au conturat și cele mai importante măsuri de remediere a problemelor legate de calitatea execuției: alocarea de resurse corespunzătoare naturii și volumului lucrărilor de executat, corelarea motivării personalului la nivel de firmă/proiect cu calitatea execuției lucrărilor și asumarea unor termene realiste pentru execuția lucrărilor.

Cuvinte-cheie: calitate, execuție, lucrări de construcții, cauze.

- Vasile Deac, Mihai Vrîncuț, *Tehnici calitative în managementul de proiect. V.b. Studiu asupra compatibilității MS Project cu filosofia lanțului critic (I)*

Articolul de față continuă 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. Începem prin a efectua analiza compatibilității MS Project cu filosofia planificării pe baza lanțului critic, arătând în ce măsură acest produs software posedă elemente și instrumente compatibile cu noua tehnică de planificare.

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

- Elena Bogan, *Impactul marketingului internațional și european asupra sectorului serviciilor turistice din România*

În societatea contemporană, sectorul serviciilor a devenit unul dintre principalele motoare ale creșterii economice, contribuind tot mai mult la competitivitatea întregii economii. În fostele țări socialiste, și prin urmare și în România, acest sector nu este însă

suficient de puternic și de pregătit pentru a deveni competitiv pe plan european și internațional. În pofida unor progrese economice evidente în cazul unor componente ale serviciilor (telecomunicații, turism, financiar-bancare și asigurări), există numeroase dificultăți datorate unor resurse limitate și unei promovări ineficiente.

Multe deficiențe interne legate de calitatea căilor de comunicație, telecomunicații, calitatea serviciilor turistice, profesionalismul angajaților sunt elemente cu impact negativ asupra turismului românesc. Aplicarea marketingului mix nu a dat, deci, performanțe deosebite, deși ar fi trebuit să contribuie în mod substanțial la o mai bună percepție a României pe piețele europene și mondiale. Constrângerile au fost și sunt date de deficiențele din economie, deficiențe care nu permit componentelor de marketing să se desfășoare normal, conform economiei de piață. România nu deține încă o adevărată economie de piață funcțională, deoarece nici sistemul reformelor nu a fost coerent și continuu.

Cuvinte-cheie: marketing internațional, marketing mix, servicii turistice.

MANAGEMENTUL MEDIULUI

- Elena Zinca, Felicia Ioana, *EMAS – instrument pentru îmbunătățirea performanței de mediu și de afaceri*

EMAS este instrumentul european de management de mediu conceput pentru a sprijini organizațiile în îmbunătățirea continuă a performanței de mediu, integrând conceptul dezvoltării durabile. La nivel global, ca instrumente de referință pentru îmbunătățirea performanțelor de mediu ale organizațiilor sunt utilizate sistemele de management de mediu. În contextul Dezvoltării Durabile, protecția mediului a devenit parte integrantă a managementului organizațiilor. În contextul Consumului și Producției Durabile, a Planului de acțiune pentru Politica Industrială Durabilă a UE, EMAS reprezintă un model (pentru organizații) care conduce la optimizarea proceselor de producție, la reducerea impactului asupra mediului și la utilizarea eficientă a resurselor.

Cuvinte-cheie: EMAS, managementul mediului, performanță de mediu, dezvoltare durabilă.

MANAGEMENTUL SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII OCUPAȚIONALE

- Gabriel Bujor Băbuț, Roland Iosif Moraru, *Managementul contractelor de prestări servicii de prevenire și protecție furnizate de un serviciu extern*

În România, absența unei administrări structurate a întocmirii și executării contractelor de prestări servicii de prevenire și protecție a condus adesea la apariția unor situații conflictuale generate de absența, prezența sau interpretarea eronată a unor clauze contractuale, situație datorată, în special, unei mari varietăți nu atât a structurii, cât a conținutului documentelor (contract, anexe, acte adiționale) pe baza cărora se realizează contractarea acestor servicii. Din această perspectivă, pornind de analiza detaliată a caracteristicilor serviciilor de prevenire și protecție și a clauzelor contractuale care permit furnizarea acestor servicii de către un serviciu extern, în cadrul lucrării sunt identificate și definite principiile și elementele constitutive ale unui sistem de management al contractelor de prestări servicii de prevenire și protecție. Finalitatea acestui demers teoretic și practic vizează stabilirea unor proceduri și a unor instrumente operaționale care să eficientizeze procesele de întocmire, executare și control al contractelor de prestări servicii de prevenire și protecție, cu efecte benefice asupra tuturor actorilor implicați în gestionarea securității și sănătății în muncă la nivelul unei întreprinderi.

Cuvinte-cheie: management, contract de prestări servicii, prevenire, protecție, securitate și sănătate în muncă.