

INFO/EVENIMENT

- *Alimente sigure pentru consum prin utilizarea familiei de standarde internaționale ISO 22000*
- *Noul standard ISO/IEC 17021-1:2015 va ridica ștacheta certificării sistemelor de management*
- *8th International Working Conference TQM – Advanced and Intelligent Approaches*
- *Sistem de management antimită*

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

- *Firică Popa, Standardul ISO 9001:2015, punct și de la capăt! (V) Abordarea structurată a versiunii 2015 a standardului ISO 9001*

ISO 9001 – Sisteme de management. Cerințe, unul dintre cele mai cunoscute și utilizate standarde din lume, este acum în revizie, urmând să fie publicat până la sfârșitul anului 2015.

Pe parcursul unui ciclu de articole, în baza experienței de peste 15 ani ca utilizator al standardului ISO 9001 și 10 ani auditor șef sisteme de management, autorul face o analiză a problemelor care au apărut la implementarea, aplicarea și auditul sistemelor de management al calității, precum și a schimbărilor introduse în noua ediție a ISO 9001.

Cuvinte-cheie: ISO 9001:1994, ISO 9001:2000, ISO-DIS 9001:2014, cerințe, proces, sistem de management (SM), managementul calității, asigurarea calității, abordare bazată pe proces, PDCA, eficacitate.

- *Mihaela Daniela Mocanu, Georgiana Andreea Cioană, Contribuții potențiale ale strategiei Lean Six Sigma la îmbunătățirea performanțelor managementului din organizații*

În contextul economic actual, în care globalizarea este o trăsătură definitorie a dezvoltării societății, care a condus la schimbarea principiilor și mecanismelor economice ale piețelor tradiționale, organizațiile sunt într-o competiție continuă cu ele însele și cu ceilalți competitori, apărând astfel tot mai des nevoia de transformare, de îmbunătățire. Prin prezentul articol, autorii urmăresc să prezinte modul în care strategia Lean Six Sigma (LSS) poate să contribuie la îmbunătățirea performanțelor managementului în cadrul organizațiilor, oferind astfel un avantaj competitiv pe o piață aflată în continuă schimbare. Plecând de la definirea cadrului actual în care a evoluat strategia și de la o tipologie a metodelor de evaluare a performanțelor manageriale, articolul tratează o serie de abordări, metode și instrumente LSS prin prisma contribuției acestora la performanța managerială.

Cuvinte-cheie: performanță managerială, îmbunătățire continuă, strategia LSS, indicatori de măsurare a performanței.

- *Leonardo Voinescu, Optimizarea timpilor de așteptare în cadrul serviciilor oferite de o unitate medicală utilizând instrumente specifice sistemelor de management*

Serviciile medicale, ca orice serviciu public, au în componența lor atât un prestator, reprezentat de personalul medical, cât și un cadru în care se desfășoară activitatea acestora. De aceea, pentru o gestionare calitativă a acestor servicii, trebuie ținut cont, pe de o parte, de calitatea actului medical în sine, iar pe de altă parte de modul în care este gestionată resursa materială, prin intermediul căreia sunt furnizate serviciile respective. Managementul calității și managementul riscului sunt noțiuni din ce în ce mai des folosite, din fericire, în discursul responsabililor cu buna desfășurare a activității medicale, la nivel european și național. Un act medical de calitate se poate obține atât printr-un management riguros și eficient al calității actului medical în sine, cât și printr-o calitate crescută a managementului resurselor umane și materiale implicate în asigurarea sănătății populației și reducerea riscurilor legate de tratarea/îngrijirea pacienților.

Cuvinte-cheie: servicii sănătate, sistem de management al calității, sistem de management al riscului, diagrama os de pește, satisfacția pacientului.

- Corneliu Maior, Aurel Petru Darău, *Aportul stakeholderilor interni în consolidarea culturii calității într-o universitate particulară acreditată* Universitatea de Vest „Vasile Goldiș” din Arad, universitate particulară acreditată prin Legea 240/2002, membră a Asociației Universităților Europene (E.U.A.), promovează un sistem integrat de asigurare a calității educației. Sistemul este certificat ISO 9001:2008 prin certificatele SRAC și IQNet numărul Ro-9983. Pornind chiar de la definiția culturii calității ca formă specifică a culturii instituționale, autorii identifică aportul stakeholderilor interni în promovarea produselor artificiale, a valorilor și conceptelor de bază, a modului de gândire și comportament acceptate general în universitate ca bază comună de acțiune în asigurarea calității.

Cuvinte-cheie: asigurarea calității, cultura instituțională, stakeholderi interni.

MANAGEMENTUL SIGURANȚEI ALIMENTULUI

- Iuliana Bratu, *Managementul alergenilor în industria alimentară – componentă a sistemului de management al siguranței alimentare*

Prezentul articol își propune identificarea aspectelor relevante din procesarea alimentelor, care trebuie luate în considerare în controlul alergenilor, și bunele practici de procesare în industria alimentelor. Se pune în evidență necesitatea cunoașterii cerințelor legislației în vigoare și ale clientului referitoare la alergeni și implementarea de către companie a procedurilor de ținere sub control în cadrul unui sistem de management al siguranței alimentelor conform cu cerințele SR EN ISO 22000:2005, armonizat cu managementul alergenilor. Rezultatele pot constitui criterii de evaluare în procesul de auditare a sistemelor de management al calității și siguranței alimentelor.

Cuvinte-cheie: alergeni, inocuitate, protecția alimentelor, siguranța alimentelor, contaminare încrucișată.

MANAGEMENTUL SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII OCUPAȚIONALE

- Gabriel Bujor Băbuț, Roland Iosif Moraru, Lucian Ionel Cioca, *Categorizarea și clasificarea operațională a actelor de rea-voință în vederea integrării acestora în procesul de evaluare a riscurilor de producere a accidentelor majore*

Pornind de la analiza critică a literaturii de specialitate, lucrarea își propune să prezinte o categorizare și clasificare operațională a actelor de rea-voință relevante în domeniul securității industriale. Au fost identificate, descrise și clasificate mai multe categorii de acte de rea-voință, precizându-se în fiecare situație dacă este vorba de o cauză directă sau de una indirectă de producere a unui accident major: acte de rea-voință de origine internă (distrugerea intenționată în vederea obținerii unor beneficii materiale, disimularea de fapte frauduloase sau delictuale, comportamentul individual deviant cu intenția de a produce daune, disimularea unui act riscant, conflictele sociale) și acte de rea-voință de origine externă (spionajul industrial, deturnarea mijloacelor de comunicare, conflictele cu riverani, vandalismul, furtul, banditismul, terorismul). Prin datele și informațiile furnizate, lucrarea își dorește să contribuie la integrarea actelor de rea-voință în procesul de evaluare a riscurilor de producere a accidentelor majore.

Cuvinte-cheie: act de rea-voință, evaluare risc, accident major, amplasament industrial, directiva Seveso.

MANAGEMENT GENERAL

- Ion Verboncu, Mihai Vrîncuț, *Instrumente manageriale de evaluare a performanțelor V. Particularități ale exercitării proceselor de management în organizațiile românești*

În evaluarea performanțelor manageriale și economice trebuie ținut cont de faptul că în orice organizație se derulează procese de muncă, respectiv succesiuni logice de activități ce urmăresc îndeplinirea obiectivelor în condiții de eficiență, cu un consum de factori de producție aflat în combinații diferite. Acestea constituie procese de afaceri (principale sau

de bază), ce dau consistență obiectului de activitate al organizației, procese suport (auxiliare), considerate prestatoare de servicii de specialitate pentru procesele de afaceri și procese de management, prin care o parte a factorului uman – managerii – acționează asupra celeilalte părți – executanții – în ceea ce privește previziunea, organizarea, coordonarea, antrenarea și control-evaluarea prestației lor. Procesele din această ultimă categorie sunt, așadar, prestatoare de servicii de management pentru primele două tipuri, de unde și importanța lor deosebită în economia organizației. Lucrarea de față analizează aceste procese manageriale prin prisma particularităților exercitării funcțiilor managementului, în vederea identificării de soluții de ameliorare a rolului managementului în obținerea de performanțe manageriale și economice.

Cuvinte-cheie: procese de management, procese de afaceri, decizii de management, previziune, organizare, coordonare, antrenare, control-evaluare, „pericole” manageriale.

- Mihai Vrîncuț, *Tehnici calitative în managementul de proiect VII. Popularizarea planificării pe baza lanțului critic în România (I)*

Deși au trecut aproape 20 de ani de când Goldratt a lansat ideea planificării pe baza lanțului critic, și deși numeroase companii care au adoptat-o în lume au obținut rezultate spectaculoase, așa cum am arătat în articolele precedente, în România ea încă nu este cunoscută, cu atât mai puțin aplicată în managementul de proiect. Pentru a evita reducerea competitivității firmelor care activează în România în domeniul managementului de proiect, și ținând cont de cererea mare care există la ora actuală pe piața de cursuri de formare/perfecționare românească, sugerez popularizarea planificării prin lanț critic prin intermediul unui program de perfecționare în meseria manager de proiect construit astfel încât, pe lângă noțiunile clasice de management de proiect pe care trebuie să le atingă, să conțină și noțiuni specifice de teoria restricțiilor și management pe baza lanțului critic.

Cuvinte-cheie: management de proiect, planificare pe baza lanțului critic, teoria restricțiilor, program de perfecționare, competitivitate.

- Valentina Mihaela Ghinea, Lyudmila Mihaylova, Emil Papazov, *Dinamica culturii organizaționale. Dinamica sistemelor complexe*

Venind în continuarea discursului științific centrat pe dinamica culturii organizaționale și derulat deja pe parcursul a trei alte lucrări, prezentul articol oferă o perspectivă generală asupra Teoriei Generale a Sistemelor și a dinamicii sistemelor complexe.

Numeroase cercetări au dovedit incapacitatea omului de a pătrunde dinamica sistemelor complexe (Forrester, 1999b; Sterman, 1989), pe de o parte – din cauza dificultății de deducere a comportamentului dinamic propriu proceselor de acumulare, pe de altă parte – din cauza nerecunoașterii relațiilor cauzale îndepărtate în timp și spațiu (Moxnes, 2000).

Modelele mentale – ca simple imagini interne ale unei presupuse funcționări a lumii, utilizate de fiecare individ în parte în gestionare unor atari situații, sunt, prin urmare, cel mai adesea depășite de complexitatea acestora. În egală măsură, însă, un model extrinsec poate facilita înțelegerea interacțiunii și interconectivității dintre elementele unui sistem. Se realizează astfel o cartografiere a relațiilor dinamice ce întrețin funcționarea și funcționabilitatea respectivului sistem. Acest model este ulterior transpus în format electronic cu ajutorul unui software specializat ce face posibilă simularea sa prin rularea înainte și înapoi, funcție de necesitate.

Contrar părerii unora, această metodă nu intenționează furnizarea celui mai bun răspuns la problematicile studiate, ci doar să faciliteze o mai bună înțelegere a lor, dată fiind dificultatea omului de a percepe corect cauzalitățile distanțate în timp și spațiu.

Cuvinte-cheie: Teoria Generală a Sistemelor, sistem social, dinamică, model, simulare.

BIBLIOTECA MANAGERULUI

- Florina Bran (coordonator), Autori: Florina Bran, Gheorghe Manea, Ildiko Ioan, Carmen Valentina Rădulescu: *Economia în clepsidra entropică*