

INFO/EVENIMENT

- Alex Stoichițoiu, noul Președinte al IQNet

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

- Fircă Popa, *Auditul gândirii bazate pe risc și oportunitate*

Articolul prezintă, în modul caracteristic autorului, succint, dar suficient de plastic și cuprinzător, atât pentru organizații, cât și pentru auditori, cam tot ceea ce trebuie știut despre auditul gândirii bazate pe risc și oportunitate: dovezi de audit, aspecte care trebuie avute în vedere de auditori, etapele aplicării gândirii bazate pe risc și oportunitate. În cadrul articolului pot fi găsite opiniile autorului referitoare la aplicarea gândirii bazate pe risc și oportunitate la nivel de produs/serviciu, evaluarea riscurilor și a oportunităților în domeniul industrial și în domeniul construcțiilor, aplicarea gândirii bazate pe risc și oportunitate pentru sistemul de management de mediu conform ISO 14001:2015.

Cuvinte-cheie: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, sisteme de management, audit, gândire bazată pe risc și oportunitate, proces, produs, serviciu.

- Ana Estima, Judite Manso, Carmina S. Nunes, *Calitatea serviciilor în marketing. LAC – un instrument propus pentru evaluare și îmbunătățire continuă*

Articolul oferă o perspectivă asupra calității serviciilor, satisfacției clienților și beneficiilor organizației. Îmbunătățirea continuă, referitor la oferta de servicii, reprezintă un obiectiv pe care toate organizațiile ar trebui să-l urmărească drept o modalitate de a elimina lacunele și de a-și satisface clienții prin oferirea celei mai bune experiențe posibile în ceea ce privește un serviciu. Scopul articolului este de a evoca conceptul de calitate a serviciilor, apoi de a prezenta un serviciu de certificare pionier în Portugalia, un instrument de evaluare și îmbunătățire continuă, numit Serviciu Prietenos pentru Clienți (Loja Amiga do Cliente – LAC), descriind cele patru atribute conținute în această certificare. Contribuția acestui articol constă în elaborarea unui cadru integrat pentru a analiza importanța acestui instrument, LAC, privind calitatea serviciilor, având în vedere avantajele atât din perspectiva clienților, cât și din perspectiva organizațiilor.

Cuvinte-cheie: model corelațiilor, model interconectat, LAC, calitatea serviciilor.

- Doina Popescu, *Responsabilitatea socială și etica în afaceri III. Acțiunile firmei și reacția socială*

Articolul prezintă un model diagnostic care poate servi drept cadru general pentru manageri în vederea utilizării în ceea ce privește reacția socială a firmei pe termen lung. De asemenea, sunt prezentate diferitele aspecte ale responsabilității sociale care conduc spre răspunsuri reactive sau proactive ale firmei.

În cadrul articolului sunt prezentate exemple de firme responsabile din punct de vedere social, firme care optează pentru răspunsuri proactive, ca parte componentă a strategiei companiilor lor.

Cuvinte-cheie: reacție socială, responsabilități etice, responsabilități discreționare, Groupe Renault, BRD.

- Viorel Alexandru Turcu, *Analiza oportunității, cunoașterii și elaborării indicatorilor de performanță specifici procesului de logistică inversă în viziunea managementului calitate-risc*

Evaluarea performanțelor organizaționale are la bază, printre altele, analiza modului de îndeplinirea a indicatorilor specifici diferitelor activități desfășurate în cadrul proceselor.

Un aspect care trebuie luat în seama, pentru viitor, îl constituie noile cerințe ale viziunii „gândirea bazată pe risc”, conform standardelor SR ISO 31000:2010 și SR EN ISO 9001:2015. În aceste condiții, se poate prevedea o desfășurare mult mai complexă a abordărilor proceselor organizaționale, având în vedere noile cerințe și oportunități care apar în organizație.

Cuvinte-cheie: ciclul PDCA, risc, managementul calitate-risc, indicatori operaționali.

- Bucur Iulian Dediu, Liliana Mihaela Moga, Mihaela Neculiță, *Calitatea în managementul administrației publice*

Lucrarea analizează tendințele din administrația publică ce au la bază reformele publice și care au condus către formarea și implementarea managementului public modern. Cercetarea identifică și descrie caracteristicile managementului public modern. De asemenea, este introdus conceptul de calitate în abordarea managementului public modern și sunt discutate modalitățile de implementare a acestuia în administrația publică, la nivelul Uniunii Europene și în România.

Cuvinte-cheie: managementul public modern, calitate, managementul total al calității, administrația publică.

MANAGEMENTUL SIGURANȚEI ALIMENTULUI

- Liliana Mihaela Moga, *Sistem de trasabilitate a peștelui și produselor pescărești bazat pe cerințele actorilor din lanțul de producție-aprovizionare-desfacere*

Lucrarea descrie structura unui sistem de trasabilitate pentru pește și produse pescărești dezvoltat pentru întreg lanțul de producție-aprovizionare-desfacere. Sistemul de trasabilitate este abordat ca un instrument care are rolul de a asista pe toți cei implicați în asigurarea securității și calității alimentelor, respectiv participanți în lanțul de producție-aprovizionare-desfacere sau beneficiari ai produselor pescărești, în scopul creșterii încrederii în produsele pescărești. Sistemul de trasabilitate a fost dezvoltat în corelație cu cerințele impuse de legislația europeană și de cea națională pentru calitatea și siguranța alimentelor, precum și cu cerințele tuturor actorilor implicați.

Cuvinte-cheie: sistem de trasabilitate, pește și produse de pescărie, legislație națională, legislație europeană, consumator, cerințe actori din lanțul de producție-aprovizionare-desfacere.