

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

- Carmen Păunescu, *Cât de pregătite sunt companiile mici și mijlocii pentru Managementul Continuității Afacerii?*

Necesitatea adoptării unui sistem de management al continuității afacerii este recunoscută în prezent de organizațiile din întreaga lume. Organizațiile sunt din ce în ce mai expuse unor potențiale incidente și întreruperi care le pot afecta sever creșterea și performanța. Chiar și așa, companiile tind să pregătească planuri de răspuns ca reacție doar la constrângerile financiare sau la lipsa de experiență. Dezvoltarea unor planuri de continuitate a afacerii care să ia în calcul potențialele riscuri de întrerupere a activității și amenințări ale organizației, dar și impactul acestora asupra proceselor de afaceri, precum și promovarea unui management proactiv și pregătirea organizației pentru a răspunde incidentelor trebuie să fie un obiectiv-cheie al fiecărei organizații. Această lucrare propune un model-cadru de dezvoltare și implementare a unui sistem de management al continuității afacerii în conformitate cu standardul internațional ISO 22301, pentru restabilirea eficientă și eficace a activităților critice ale organizației, după întrerupere. În mod particular, lucrarea de față analizează măsura în care companiile mici și mijlocii care operează în capitala României sunt pregătite și iau în considerare implementarea unui sistem de management al continuității afacerii. În acest scop, în lucrare sunt analizate și interpretate 48 de chestionare completate de către companii pe bază de interviuri față-în-față. Rezultatele indică faptul că organizațiile analizate conștientizează însemnătatea unui sistem de management al continuității afacerii și iau în considerare într-o anumită măsură dezvoltarea și implementarea acestuia. Astfel, în timp ce 65% dintre companiile cercetate identifică multitudinea de riscuri sau amenințări care ar putea cauza întreruperea afacerii, doar 46% dintre acestea evaluează riscurile sau amenințările identificate. Totodată, numai 25% dintre companiile investigate testează în totalitate planurile de management al continuității afacerii dezvoltate.

Cuvinte-cheie: sistem de management al continuității afacerii, ISO 22301, planificarea continuității afacerii, evaluarea riscurilor, companii mici și mijlocii, România.

- Cosmin Dobrin, Vasile Deac, Ruxandra Dinulescu, *Managementul calității în sistemul sanitar românesc II. Instrumente de bază ale managementului calității aplicate în sistemul sanitar românesc*

Calitatea într-o unitate sanitară poate fi descrisă, măsurată și analizată. Această acțiune este posibilă cu ajutorul instrumentelor și tehnicilor de bază ale managementului calității, iar utilizarea acestora în clinicile și spitalele din România va permite determinarea principalelor cauze ale nemulțumirilor pacienților legate de procesele medicale, în vederea îmbunătățirii actului medical. Utilizarea acestora permite crearea unei viziuni ușor de înțeles asupra cerințelor pacienților, utilă pentru constituirea unui mediu sanitar centrat pe nevoile și așteptările acestora.

Cele șapte instrumente de bază ale managementului calității, aplicate în sistemul sanitar, sunt utile atât managerilor clinicilor și spitalelor, cât și cadrelor medicale, întrucât unele prezintă o „poză” a situației la un moment dat a unui proces medical, iar altele prezintă oscilația procesului, aspect care arată dacă procesul medical se încadrează în limitele normale sau nu. În consecință, utilizarea acestor instrumente ale managementului calității, în practica managerială din sistemul sanitar, reprezintă un real ajutor pentru clinicile și spitalele din România, iar utilizarea facilă a acestora creează motive în plus pentru utilizarea acestora în fundamentarea deciziilor ce decurg din planurile și programele de îmbunătățire a activității unităților sanitare.

Cuvinte-cheie: sistem sanitar, instrumente ale managementului calității, proces medical, pacienți.

- Bogdan Vissarion, Cătălina Țuțulea, *Leadership-ul lui Napoleon I*

Persoană plină de inițiativă, a cărei amprentă este încă marcantă asupra Franței și Europei, cu largi viziuni asupra schimbării și inovației, strateg recunoscut, orator desăvârșit și cu o putere deosebită de convingere a auditoriului, a dovedit reale calități în arta de a conduce sau în leadership în accepțiunea zilelor noastre.

Despre liderul militar și politic care a marcat istoria Europei, și nu numai, cultura franceză și cea universală, care a transformat radical sistemele juridic, politic și economic ale Franței se pot scrie tomuri întregi. Scopul prezentării de față este desigur mult mai modest: de a face simple conexiuni între capacitățile sale recunoscute și manifestate cu atâta vreme în urmă și modernele principii ale leadership-ului.

În cele ce urmează vor fi trecute în revistă trăsăturile și manifestările dovedite ale acestui lider, corelate cu actualele roluri și responsabilități presupuse de un leadership eficient. Deseori abordate în literatura de specialitate, acestea sunt evidențiate și de revizia din 2015 a standardului ISO 9001 – „Sisteme de management al calității. Cerințe”.

Cuvinte-cheie: *leader, leadership, Napoleon I, ISO 9001:2015.*

- Doina Popescu, *Responsabilitatea socială și etica în afaceri V. Fațetele responsabilității sociale*

Articolului prezintă una dintre modalitățile de a studia abordările proactivă și, respectiv, reactivă ale responsabilității sociale și anume cea denumită cele patru fațete ale responsabilității sociale. Sunt prezentate exemple de firme responsabile social, dar și un exemplu celebru de acțiuni ilegale și iresponsabile ale unei mari firme, dublate și de comunicație de marketing iresponsabilă. De asemenea, sunt prezentate exemple de eșecuri etice și iresponsabilitate socială, cu accent pe recenta criză financiară, dar și acțiuni ale managerilor pentru a reduce comportamentele neetice și iresponsabile, respectiv leadershipul etic și protejarea celor care raportează abaterile.

Cuvinte-cheie: *eșecuri etice, iresponsabilitate socială, criza financiară, leadership etic, ethics hotline.*

- Roxana Constantin, Liana Anica-Popa, *Îmbunătățirea performanțelor serviciilor de afaceri prin utilizarea ontologiilor de domeniu*

Nevoia continuă a centrelor de servicii de afaceri de a găsi și aplica metode de îmbunătățire a proceselor a generat cercetări vizând modelarea sistemelor informatice de gestiune a cunoștințelor.

În această lucrare, am propus un cadru metodologic de definire a elementelor principale ale unei ontologii de domeniu ce descrie și documentează procesul de ofertare al unei companii în industria serviciilor de afaceri externalizate. Pe baza acestuia, ar putea fi dezvoltată o ontologie de domeniu pentru fiecare tip de centru de servicii de afaceri (BPO, SSC, ITO). De asemenea, cadrul oferă o structură de bază de cunoștințe dinamic-adaptabilă privind schimbările rapide care au loc în industrie. Câteva modalități de valorificare a conținutului unei ontologii au fost prezentate la sfârșitul articolului.

Cuvinte-cheie: *modelarea ontologiei de domeniu, servicii de afaceri, procese de afaceri, industria serviciilor de afaceri externalizate.*