

Calitatea – acces la succes, nr. 7-8/2007

EDITORIAL

- Tudor Maruntelu, *Constructorii romani fac lobby pentru calitate*

INFO/EVENIMENT

- CONTEL 2007
- ISO/TS 22003
- Cum se pot obtine beneficii in domeniul serviciilor cu ajutorul ISO 9001:2000
- A 4-a Conferinta Internationala – ICEEM/04
- Conferinta Internationala Business Excellence – ICBE 2007

MANAGEMENTUL CALITATII

- Emil Ciobanu, *Abordarea bazata pe proces in cadrul sistemului de management al calitatii (II)*

Lucrarea dezvolta principiul al IV-lea al managementului calitatii, in spiritul standardului SR EN ISO 9001:2001, de a promova abordarea managementului calitatii bazat pe proces in elaborarea, implementarea si imbunatatirea eficacitatii sistemului de management al calitatii, cu scopul cresterii satisfactiei clientului.

- Andrei Szuder, Cristina Szuder, *ISO/TS 16949:2002 – O schimbare majora in cultura manageriala*

ISO/TS 16949:2002 este noul standard de calitate pentru industria auto. Aproape toti fabricantii de automobile cer subcontractantilor certificare ISO/TS 16949:2002. Standardul asigura o abordare globala a sistemului calitatii pentru dezvoltarea lantului logistic in care furnizorii si subcontractantii au un rol deosebit. Este esential pentru furnizorii de piese de auto-mobile romani sa adopte ISO/TS 16949 si sa inteleaga importanta si viitoarea implicare a acestui standard, mai ales acum, cand acestia isi desfasoara activitatea intr-o piata comuna, in care cei care nu sunt certificati pot fi foarte usor eliminati.

Lucrarea prezinta: principalele aspecte si scopuri ale acestui standard; noua abordare in cultura manageriala, necesara implementarii standardului; diferentele dintre acest standard si ISO 9001:2000; provocarile furnizorilor auto; caile care trebuie urmate pentru implementarea standardului intr-o organizatie si relatia intre Sistemul de management al calitatii si planul de afaceri; modalitatile de identificare si descriere a principalelor procese dintr-o organizatie, in mod special, procesele orientate catre client; importanta motivarii si participarii angajatilor in cadrul tuturor fazelor de implementare a standardului; rolul unui consultant extern in proiectarea si implementarea standardului.

- Itefan Ungureanu, *Laboratoarele de incercari ii etalonari: acreditare sau certificare?*

In cadrul laboratoarelor care presteaza servicii de incercari si etalonari si printre utilizatorii acestor servicii, adeseori exista o confuzie si o interpretare gresita cu privire la obiectivele si rolul acreditarii, bazata pe ISO/IEC 17025:2005 – Cerinte generale pentru competenta laboratoarelor de incercari si etalonari si certificarea laboratoarelor, bazata pe ISO 9001:2000 – Sisteme de management al calitatii. Cerinte.

Vom incerca sa clarificam, in cele ce urmeaza, care sunt diferentele esentiale dintre cele doua moduri de recunoastere a laboratoarelor de incercari/etalonari de catre unul dintre organisme de acreditare sau de certificare.

Este important de subliniat faptul ca exista diferente si intre cerintele exprimate de cele doua standarde si intre procedeele utilizate pentru determinarea conformitatii cu cerintele acestor standarde.

- Lucia-Violeta Melnic, Cosmin Dobrin, Ilie Constantin, *Clientul – factor esential al evaluarii calitatii*

Evaluarea este un proces cheie in orice organizatie. Daca nu se evalueaza, nu se poate sti care este randamentul indivizilor, nici al proceselor, nici al organizatiei. Ceea ce nu se masoara, nu se controleaza si nici nu se poate gestiona. Evaluarea trebuie sa cuprinda toata organizatia si, in aceste conditii, managementul total al calitatii constituie un proces fundamental si este suficient sa amintim ca procesul de imbunatatire continua este definitoriu in calitate. De fapt, conceptul de calitate se initiaza prin practica controlului calitatii, aplicat mai intai produselor si apoi proceselor. Tehnicile de control al calitatii au fost aplicate pe produse si procese, folosindu-se in principal date despre dimensiunile fizice, datorita caracterului industrial al proceselor in care erau aplicate. Mai recent si ca o consecinta a largirii spatiului de aplicare a calitatii drept concept, a fost extins domeniul masurarilor, care afecteaza acum si gradul de satisfacere a clientilor externi si interni, pre-cum si activitatile administrative si de servicii.

- Steliana Cojocariu, *Recomandari ale Organizatiei Mondiale a Turismului privind asigurarea calitatii serviciilor hoteliere*

Noile orientari si exigente la nivel international si in Uniunea Europeana recomanda, pentru asigurarea si imbunatatirea calitatii serviciilor turistice, implementarea pe o baza voluntara a unor sisteme standardizate de management – calitate, siguranta alimentului, protectia mediului si securitatea informatiilor – care si-au dovedit eficienta si eficacitatea in timp, iar Organizatia Mondiala a Turismului recomanda, in domeniul asigurarii calitatii serviciilor hoteliere, clasificarea si/sau certificarea sistemelor de management al calitatii, procedura care a prins din ce in ce mai mult teren in ultimii 10 ani (de exemplu, in Europa sunt certificate ISO 9001 aproximativ 4000 de unitati turistice, in Romania fiind certificate numai 15 unitati turistice).

- Anca Purcarea, *Importanta cunoasterii comportamentului consumatorului in optica managementului calitatii*

In societatea de astazi, rolul consumatorului devine tot mai complex si un numar tot mai mare de organizatii sunt afectate de comportamentul acestuia. Adesea, consumatorii sunt confruntati cu o serie de dezechilibre in raporturile de piata, dezechilibre care ii afecteaza sub multiple aspecte: economic, educational, al sigurantei, sanatatii etc.

- Marieta Olaru, Valentina Mihaela Ghinea, *Consideratii privind managementul riscului*

Managementul riscului este o disciplina aflata intr-o continua dezvoltare. Exista o multitudine de concepte referitoare la continutul si implicatiile acestui domeniu, modalitatea de administrare a acestuia, dar si motivatia aparitiei sale. Cu scopul de a stabili o intelegere unitara a terminologiei folosite, procesul, stuctura organizationala si obiectivele managementului riscului, consideram necesara punctarea catorva concepte de baza.

- Lucretia Mariana Constantinescu, *Calitatea totala – o noua paradigma in managementul calitatii*

Lucrarea valorifica, pe parcursul mai multor articole, informatiile obtinute de autoare pentru elaborarea tezei sale de doctorat, cu tema „Proiect de implementare a calitatii totale in producerea si comercializarea unor marfuri de folosinta indelungata”, prin consultarea literaturii de specialitate din domeniul managementului calitatii, TQM, al managementului strategic si al marketingului firmei, al economiei si gestiunii intreprinderii, al merceologiei industriale.

- Sebastian Ceptureanu, Eduard Ceptureanu, *Analiza valorii – metoda moderna de reproiectare a sistemului de management al organizatiei*

Plecand de la conceptul ca metoda analizei valorii se aplica tuturor sistemelor, iar sistemele au functii si functiile sunt cele care genereaza activitatile – valoare adaugata –, atunci, aplicarea metodei in reproiectarea sistemului de management va avea ca rezultat cresterea eficientei si a competitivitatii organizatiei.

MANGEMENTUL MEDIULUI

- Elena Dumitru, *Instrumente economice de mediu*

Instrumentele economice pot fi calificate ca fiind „economice”, dupa efectul lor asupra estimarii costurilor si avantajelor diferitelor posibilitati de actiune ale operatorilor economici, principiul fiind acela de a influenta deciziile si comportamentul operatorilor economici, astfel incat toate directiile de actiune sa conduca la rezultate eficiente din punctul de vedere al mediului, care nu s-ar realiza in absenta unor astfel de instrumente.

MANAGEMENTUL SIGURANTEI ALIMENTULUI

- Ioana M. Balan, *Managementul calitatii totale in domeniul agroalimentar*

Managementul calitatii nu trebuie sa se limiteze doar la asigurarea calitatii conform normelor obligatorii, ci trebuie sa treaca dincolo de bariera psihologica de obtinere a produselor agroalimentare la limita permisivitatii legislative. Aceasta situatie este impusa de piata, unde concurenta libera face ca doar cele mai competitive companii sa reziste in timp. Managementul calitatii totale, ca model japonez al realizarii calitatii absolute, este considerat mijlocul necesar de atingere a performantelor in domeniul agroalimentar.

MANAGEMENTUL SECURITATII INFORMATIILOR

- Floarea Baicu, Andrei Mihai Baicu, *Semnatura electronica – aplicatie a tehnicilor criptografice*

In lucrare sunt prezentate elemente de baza referitoare la semnatura electronica, atributele distincte ale acesteia, modul de creare si verificare a semnaturii electronice, sisteme securizate pentru crearea acestei semnaturi si informatii referitoare la modalitatea de garantare a ccesului liber, concomitent cu increderea in semnatura electronica, certificatul digital.

MANAGEMENTUL SANATATII II SECURITATII OCUPATIONALE

- Steluta Elisabeta Nisipeanu, *Responsabilitatea sociala a intreprinderilor si securitatea si sanatatea in munca*

Responsabilitatea sociala a intreprinderilor (RSI) reprezinta un concept prin care companiile integreaza problematica sociala si de mediu in afacerile lor si in interactiunea cu actionarii acestora pe baza de voluntariat. Se afla la latitudinea intreprinderilor sa decida daca sa mearga in acest demers dincolo de cerintele legale minimale si obligatiile ce decurg din acordurile colective, in scopul de a raspunde cerintelor societatii. Prin RSI, intreprinderile, oricare ar fi marimea acestora, in cooperare cu actionarii lor, pot sprijini concilierea scopurilor economice, sociale si de mediu. Ca atare, RSI a devenit un concept din ce in ce mai important atat la nivel global, cat si in cadrul UE si reprezinta o parte a dezbaterii privind globalizarea, competitivitatea si durabilitatea. In Europa, promovarea RSI reflecta necesitatea de a apara valorile comune si de a accentua sentimentul de solidaritate si coeziune.

SOCIETATEA INFORMATIIONALA

- Octavian Ionescu, Mihaela Zanfiroiu, *5 motive pentru a promova un sistem de gestiune a proceselor in Romtelecom*

In ultima vreme, interesul specialistilor, si nu numai al acestora, pentru Business Process Management (BPM – inca un „acronim din lumea IT”!...) este in crestere. Aceasta situatie

a aparut nu numai din cauza ca BPM este un produs „la moda” sau din nevoia de a gasi preocupari complementare si/sau alternative la ERP, CRM si alte acronime din industria IT. BPM este promovat, mai ales, din cauza presiunii extraordinare pe care lumea afacerilor o pune pe rezultatele financiare ale companiilor din IT&C si, in primul rand, pe cresterea performantei economice, mai exact, a profitului operational. EBITDA – cum se cheama in limbaj financiar profitul operational – a devenit tinta oricarui Consiliu de Administratie din industria IT&C si obsesia fiecarui CEO.

Citim adesea despre cutare firma care a reusit sa-si dubleze profitul operational in fiecare an. Sau ca reduce lunar „time to market” pentru cutare produs. Sau ca a crescut gradul de satisfactie a clientilor de la o zi la alta. Este aceasta posibil in viata reala!? Cum se face si de ce nu aplica toata lumea metoda aceasta miraculoasa?!

Vom incerca sa raspundem la intrebarile de mai sus, exemplificand cu cele cinci motive pe care Romtelecom SA le-a avut in vedere pentru a dezvolta strategia de BPM si pentru a implementa Business Process Governance (BPG) la nivelul corporatiei.

ACADEMICA

- Codruta Dura, Claudia Isac, *Utilizarea metodei Taguchi pentru imbunatatirea calitatii proceselor de fabricatie*

Utilizarea metodei Taguchi pentru optimizarea unui produs/proces de fabricatie reclama parcurgerea urmatoarelor etape: definirea obiectivului experimentului si alegerea caracteristicilor de optimizat; alegerea factorilor si stabilirea nivelurilor care se supun testarii; selectionarea matricei de experienta care corespunde obiectivului experimentului; realizarea experimentului de selectare; experimentarea de afinare; realizarea incercarilor si masurarea rezultatelor; prelucrarea si analiza statistica a rezultatelor; procesul de optimizare; incercarea de validare.

- Dan Gogoncea, *Aplicarea sistemelor fuzzy in dinamica proceselor globale de standardizare in managementul calitatii (V)*

Logica fuzzy ofera suportul matematic necesar pentru modelarea incertitudinii, specifica domeniului managementului calitatii.

Firmele de specialitate ofera o abundenta de produse software dedi-cate operarii cu sistemele fuzzy, care deja s-au impus in domeniul reglarii automate, al regasirii informatiilor in baze de date, al logicii, al modelarii sistemelor mari sau incomplet definite etc.

BIBLIOTECA MANAGERULUI

- Editura Universitatii „Transilvania” din Braiov, Ion Miloian, *Tehnologii curate aplicate in ingineria protectiei mediului industrial*