

Calitatea – acces la succes, nr. 10/2007

EDITORIAL

- Tudor Maruntelu, *Romania are programe pentru o dezvoltare durabila*

INFO/EVENIMENT

- ICEEM/04

MANAGEMENTUL CALITATII

- Ioan Cucu, Codruta Dura, *Managementul mentenantei echipamentelor industriale*

„Mentenanța echipamentelor” este denumirea dată unui „sistem nou” de întreținere și reparare a echipamentelor, prin care s-a urmărit, în principal, unirea laturii preventive cu latura curativă a procesului de reparare și întreținere.

Experiența a arătat ulterior că sistemul propus a fost eficient și că a asigurat o bună disponibilitate în cazul echipamentelor tehnologice automatizate. Cercetările efectuate au demonstrat, de asemenea, că acest sistem poate să acopere la un nivel corespunzător activitatea de mentenanță și în cazul echipamentelor electromecanice.

- Armand Petrescu, *Modele de determinare a metodei optime de mentenanță*

Având ca bază o documentație tehnico-economică adecvată, articolul prezintă unele modele de determinare a metodei optime de mentenanță. Se au în vedere standardele și recomandările SR-EN ISO 9000:2001. Această metodă are ca principal scop creșterea nivelului de performanță.

- Steliana Cojocariu, Marieta Olaru, *Evaluarea calitatii serviciilor hoteliere din Romania*

Articolul prezintă două instrumente de evaluare, internă și externă, a calitatii serviciilor hoteliere. Evaluarea internă se poate realiza cu ajutorul unui chestionar de evaluare a calitatii serviciilor hoteliere, care cuprinde 784 de criterii, structurate în 7 categorii, respectiv: clădire, parcare, recepție, camere, baie, micul dejun + restaurant + bar + room-service, alte părți comune, prestări servicii personal. Evaluarea externă a calitatii serviciilor hoteliere se realizează prin trei tehnici care pot fi folosite alternativ și anume: chestionarul de evaluare generală a serviciului, metoda „clientului misterios” și interviul la telefon.

- Octavian Ionescu, *Modele de afaceri*

O scurtă revenire la textul publicat în luna iulie (5 motive ...) ne reamintește motivele pe baza cărora tot mai multe firme au introdus Business Process Management (BPM) și au realizat unul sau mai multe proiecte de BPM. Pentru firmele în cauză efortul a fost substanțial, dar a meritat: procesele implementate guvernează buna și eficienta funcționare a firmei. Oare se mai justifică în acest caz un nou efort pentru dezvoltarea și întreținerea unui Model de Afaceri (Business Model – BM) realizat prin agregarea proceselor pe diferite nivele? Care e beneficiul unei astfel de construcții sofisticate cu iz pur teoretic?

În articolul de față voi susține ideea că, dincolo de aspectul teoretic, BM va genera rezultate economice și practice, asigurând armonizarea proceselor, integrarea funcțiilor de afaceri și conducerea firmei, fără să mai suferim de cunoscutul „nu stie stanga ce face dreapta”. În plus, BM este crucială în situații de restructurare, transformare sau dezvoltare accelerată a firmei. El funcționează ca un adevărat „echipament de navigare GPS” în

noianul de PPP (politici, proceduri, procese), precum si in ansamblul de sisteme si aplicatii informatice.

- Anca Purcarea, Irina Purcarea, *Reconsiderarea importantei protectiei consumatorilor in dezvoltarea si relansarea unei organizatii sub incidenta managementului calitatii (I)*

Scopul acestui articol este de a evalua potentialul consumatorilor ca lideri si actori ai pietei pentru a deveni agenti activi ce influenteaza politica de mediu si, nu in ultimul rand, imbunatatesc starea mediului inconjurator. Articol considera cateva perspective teoretice in ceea ce priveste consumatorul ca factor decizional; discuta conceptele de politica de calitate a produsului; enumera ideile principale ale unui studiu recent asupra conditiilor pentru imbunatatiri de mediu si evalueaza posibilitatile consumatorilor ca actori ai pietei, ce iau parte la politica de produs intr-un mod in care influenteaza imbunatatirea factorilor de mediu. Din perspectiva consumatorului, se reliefeaza cresterea oportunitatilor de consum, impreuna cu cresterea constientizarii interrelatiilor globale intre consum, productie, degradarea mediului inconjurator si problematici legate de egalitatea si echitatea globala. Circumstantele si conditiile in care consumatorii se comporta si iau deciziile zilnice de consum devin mai complexe.

- Ion Naftanaila, *„Managementul total al calitatii” sau „Managementul calitatii totale”?*

Cititorii din Romania, cunoscatori de engleza si franceza, se confrunta cu o problema: cum traducem in limba romana ceea ce in limba engleza se numeste Total Quality Management? Consultand referintele din do-meniu, se constata ca marea majoritate a traducatorilor sau autorilor de carti sau articole din Romania adopta formula Managementul Calitatii Totale. O alta buna parte evita provocarea si spun numai Managementul Calitatii si o foarte mica parte spun Managementul To-tal al Calitatii. Daca este sa aplicam metoda democratica, situatia este rezolvata. Dar, cum in stiinta metoda democratica nu are aplicare universala (a fost un moment in care toata lumea spunea ca Pamantul era plat, deci, in mod democratic, Pamantul trebuia sa fie plat), apare, eventual, necesara o dezbatere a subiectului.

Probabil ca vorbitorul de limba engleza, care cunoaste si domeniul, „simte” ca expresia „Managementul Calitatii Totale” ca traducere pentru „Total Quality Management” nu este tocmai in regula...

- Lucretia Mariana Constantinescu, *Implementarea TQM intr-o intreprindere producatoare de marfuri de folosinta indelungata (II). Partea intai*

TQM este un nou model de cultura a intreprinderii, care orienteaza spre client toate activitatile si procesele acesteia, prin optimizarea elementelor unui subsistem tehnic complex, conditionata in mare masura de responsabilizarea individului, promovarea muncii in echipa. TQM este o filozofie manageriala, o noua paradigma, un nou mod managerial de abordare a afacerilor.

- Odetta Cherciu, Marieta Olaru, *Sistemul de management al calitatii in domeniul formarii profesionale. Modelul european de referinta*

Cadrul comun european de asigurare a calitatii in educatia si formarea profesionala (CQAF) este rezultatul unui proiect desfasurat la nivelul statelor UE. Avand la baza doua modele importante ale managementului calitatii – standardul ISO 9001:2000 si modelul de excelenta EFQM – modelul CQAF poate fi utilizat atat la nivelul sistemelor nationale, cat si la nivelul furnizorilor de formare profesionala.

Sunt prezentate cele 5 etape ale acestui model, care redefinesc componentele modelului EFQM sub forma a 13 criterii ale calitatii, dispuse intr-un ciclu PDCA al imbunatatirii continue. Generalitatea acestor criterii permite adaptarea lor in conditiile concrete ale unei organizatii furnizoare de servicii de instruire.

MANGEMENTUL MEDIULUI

- Elena Dumitru, *Planurile regionale de gestionare a deseurilor*

Un sistem de gestionare a deseurilor functional joaca un rol cheie in dezvoltarea durabila. Primul pas in crearea unui sistem functional de gestionare a deseurilor este planificarea, care reprezinta baza oricarei politici nationale, regionale sau locale de gestionare a deseurilor.

Elaborarea planurilor de gestionare a deseurilor reprezinta o cerinta a directivei cadru privind deseurile. Planurile creeaza cadrul necesar atingerii obiectivelor de gestionare a deseurilor si reprezinta o preconditionie pentru finantarea proiectelor de gestionare a deseurilor prin fonduri comunitare.

- Felicia Dumitru, *Revolutia ecologica si actiunea societatilor transnationale petroliere*

Industria polueaza prin emisii in atmosfera, prin depozitare de mate-riale nocive pe sol, in subsol, contaminari biologice, radioactive, riscuri atat in exploatare, cat si prin posibilitatea producerii unor accidente.

Industria extractiva polueaza mediul atat in faza de extractie, cat si in fazele de preparare, clasare, concentrare preparare termica s.a.

Industria de extractie si prelucrare a titeiului afecteaza mediul prin hidrocarburile gazoase si lichide, „pierdute” in timpul extractiei, al transportului si al depozitarii titeiului si produselor petroliere.

Reactia STN (societati transnationale) la cerintele protectiei mediului inconjurator este indusa si din exteriorul acesteia la initiativele guvernamentale sau ale altor institutii specializate.

EVALUAREA CONFORMITATII

- Carmen Balan, *Siguranta produselor pentru consumatori, prioritate manageriala in context european*

Articolul analizeaza previziunile Directivei 2001/95/EC a Parlamentului si Consiliului European, adoptata pe data de 3 decembrie 2001, cea mai importanta componenta a legislatiei Uniunii Europene, referitoare la siguranta produselor. Se face referire si la obligatiile producatorilor si ale distribuitorilor de a plasa pe piata numai produse sigure, precum si la obligatia acestora de a informa autoritatile competente, in cazul in care cunosc faptul ca un produs pe care l-au plasat pe piata este periculos pentru consumatori.

MANAGEMENTUL SECURITATII INFORMATIILOR

- Gabriel Ionescu, *Managementul securitatii internetului*

Articolul prezinta nevoia stabilirii si sprijinirii unui cadru de securitate bine fundamentat, care sa permita companiilor sa se implice cu succes in derularea afacerilor prin internet sau folosind cat mai eficient infrastructurile retelelor proprii bazate pe tehnologiile World Wide Web. Sunt evidentiata solutii care exploateaza abilitatile existente, re-sursele si sistemele de securitate implementate.

SOCIETATEA INFORMATIIONALA

- Valentina Mihaela Ghinea, *e-Business, o dimensiune noua si competitiva a afacerii*

Cu siguranta ca se poate spune, fara teama de exagerare, ca, in ultimii ani, atat internetul, cat si World Wide Web-ul, au schimbat modalitatea de comunicare a oamenilor, precum si felul in care acestia inteleg sa-si conduca afacerile si chiar si propriile vietii. Explicatia consta in simplul fapt ca inter-netul indeparteaza constrangerile geografice sau temporale. Din punct de vedere social, oameni cu interese similare pot

forma comunitati si pot beneficia unul de existenta celuilalt. Din punct de vedere economic, procesele pot fi proiectate pe o baza interintreprinderi mai eficienta pe Web. Insa, pe langa multitudinea de avantaje aduse astfel in prim plan, nu trebuie pierdute din vedere riscurile ce pot plana in egala masura asupra acestei noi modalitati de derulare a afacerii. Cu alte cuvinte, aplicatiile utilizate trebuie sa fie capabile sa manuiasca volume mari de date si informatii si sa fie integrate in contextul economic deja existent. In plus, trebuie sa fie usor de folosit si sa furnizeze suport optim pentru procesari, fara a fi nevoie sa se piarda timp cu instruirea si familiarizarea. Acesta este singurul mod de a transforma e-Business intr-o modalitate obisnuita de a face afaceri.

ACADEMICA

- Gheorghe Dinu, Viorel Gh. Voda, *Asupra unui „paradox” in practica fiselor de control statistic al proceselor*

Pornind de la un studiu de caz referitor la controlul proceselor statistice, aducem in discutie situatia in care componenta $-X$ a unei fise de control $(-X, R)$ are tendinta de copiere a traiectoriei fisei R .

Din punct de vedere teoretic, acest lucru n-ar fi trebuit sa se intample, deoarece, daca marimea fizica studiata (caracteristica masurabila X) este repartizata normal, atunci statisticile $-X$ (media) si, respectiv R (amplitudinea) sunt necorelate, chiar mai mult, independente una de cealalta.

Vom investiga acest paradox, fapt care contrazice teoria, dar care are loc in practica SPC – Statistical Process Control.

BIBLIOTECA MANAGERULUI

- Editura Standardizarea, *InfoStandard: mai mult decat un catalog!*
- Editura Conspress, *Managementul proiectelor de cercetare stiintifica si dezvoltare tehnologica*