

Calitatea – acces la succes, nr. 12/2007

EDITORIAL

- Tudor Maruntelu, *20 de ani de existenta pentru seria ISO 9000*

INFO/EVENIMENT

- Ajutor pentru IMM-uri in implementarea unui SMSA in conformitate cu ISO 22000
- Certificarile SRAC in lunile septembrie si octombrie 2007

MANAGEMENTUL CALITATII

- Lucretia Mariana Constantinescu, *Implementarea TQM intr-o intreprindere producatoare de marfuri de folosinta indelungata (III)*

„Pozitia-cheie” a factorului uman pentru asigurarea succesului in implementarea principiilor TQM este unanim recunoscuta atat in teorie, cat si in practica economica. Potrivit principiului „internalizarea relatiei client-furnizor”, procesele din intreprindere sunt abordate ca o succesiune de relatii dintre clienti si furnizori (the next process is your customer). Fiecare compartiment (lucrator) trebuie sa se considere, in acelasi timp, „client intern”, dar si „furnizor intern”, in raporturile sale cu celelalte compartimente, respectiv ceilalti angajati.

- Steliana Cojocariu, *Propuneri privind imbunatatirea managementului personalului in scopul cresterii calitatii serviciilor hoteliere din Romania*

Hotelurile din Romania se confrunta cu problema migratiei fortei de munca experimentate, ceea ce atrage dupa sine o slaba calitate a serviciilor hoteliere prestate.

Prin urmare, imbunatatirea managementului personalului constituie una dintre axele fundamentale ale politicii de dezvoltare a resurselor umane, calitatea personalului angajat reprezentand cel mai important criteriu de competitivitate al hotelurilor.

Luand in considerare recomandarile facute de sistemul european de certificare a competentelor personalului din turism TedQual1, cat si experienta lanturilor hoteliere internationale existente in Romania, articolul prezinta trei propuneri de imbunatatire a managementului personalului, precum: definirea unui manual al angajatului, realizarea si implementarea standardelor operationale si utilizarea celor mai potrivite parghii motivationale pentru a asigura satisfactia angajatilor.

- Mihaela Maria Anca Muresan, Cristina-Daniela Prica, Marius Dan, *Digrama Cascada. Harta proceselor in sistem integrat*

Metoda „Diagrama Cascada”, propusa de echipa S.C. Calitop S.R.L., este un instrument util, folosit pentru dezvoltarea sistematica a unui sistem de management, fiind aplicabil indiferent de marimea sau natura activitatilor organizatiei. Aceasta metoda pastreaza abordarea bazata pe procese (input – output), dezvolta sistemul de comunicare bazat pe feedbackul informational (indicatori) si promoveaza o noua abordare bazata pe proiect, intarind abordarea bazata pe proces.

- Octavian Ionescu, *Cele 7 pacate capitale ale strategiei BPM*

O scurta revenire la textele privind Business Process Management (BPM,) publicate incepand cu luna iulie, va trece in revista motivele pe baza carora tot mai multe firme au introdus Business Process Management si va detalia mijloacele pe care organizatiile le-au mobilizat pentru a realiza cu succes unul sau mai multe proiecte de BPM.

Problema pe care ne propunem s-o abordam in articolul de fata este una de natura strategica. Pana acum ne-am referit la „AsA DA!”. In articolul de fata va propun sa ne concentram pe „AsA NU!”.

Prin urmare, va invit sa aflati ce anume ne poate afecta,... torpila,... si, in final... ne poate narui visul de a institui BPM in organizatia noastra. Ce anume trebuie sa evitam daca vrem sa culegem laurii succesului si sa dam firmei noastre un avantaj competitiv important?

MANAGEMENTUL SIGURANTEI ALIMENTULUI

- Elena Condrea, Anca Cristina Stanciu, Veronica Popovici, Liliana Nicodim, Mariana Mirea, *Sistemul de management al sigurantei alimentului. Generalitati*

Siguranta alimentelor este legata de prezenta pericolelor de origine alimentara in alimente, in momentul consumului. Deoarece aceste pericole pot sa apara in orice etapa a lantului alimentar, controlul adecvat pe tot parcursul acestuia este esential. Astfel, siguranta alimentului este asigurata prin efortul combinat al tu-turor partilor participante in lantul alimentar. Cerintele standardului ISO 22000:2005 permit oricarei organizatii de pe lantul alimentar, indiferent de marime, sa intreprinda actiuni specifice privind asigurarea securitatii alimentului.

MANGEMENTUL MEDIULUI

- Roxana Patrascu, *Model general de analiza energetica si ecologica a proceselor tehnologice din industria sticlei*

Prezentul articol reprezinta o abordare integrata a problematicii eficientei energetice a proceselor din industria elaborarii si prelucrarii sticlei, concomitent cu reducerea impactului asupra mediului. In acest sens, principalele obiective avute in vedere sunt: cresterea eficientei (energetice, ecologice si economice) a proceselor tehnologice din industria sticlei, reducerea impactului asupra mediului (reducerea emisiilor de CO₂, NO_x, SO₂ si pulberi din gazele de ardere evacuate), implementarea in cadrul proceselor tehnologice a unor echipamente noi, performante din punct de vedere energetic si ecologic. Articolul prezinta si posibilitatile de reciclare a sticlei si de valorificare a acesteia in procesele de elaborare si prelucrare a sticlei, estimand efectele energetice si ecologice pe care le implica. Se urmareste dezvoltarea unor metode si metodologii de analiza complexa (energetica, ecologica si economica) in domeniu, precum si elaborarea unor solutii tehnice care sa permita o productie curata (eficienta energetic, ecologic si economic) a sticlei in Romania. Solutiile propuse au in vedere si incadrarea in normele europene privind impactul asupra mediului, a unitatilor de elaborare si productie a sticlei, asigurandu-se totodata conditiile pentru aplicarea meca-nismelor Protocolului de la Kyoto. Modelele de analiza complexe (energetica, ecologica si economica), au posibilitati de extindere a domeniului de aplicabilitate.

- Ana-Maria Schiopu, Maria Gavrilesu, *Colectarea deseurilor din echipamente electrice si electronice – o problema rezolvata in municipiul Iasi*

Reciclarea deseurilor din echipamente electrice si electronice (DEEE) este reglementata la nivel european prin directiva Comisiei Europene EC 196/2002 si transpusa in legislatia nationala in Hotararea de Guvern nr. 448/2005.

Articolul prezinta aspecte din activitatea municipalitatii Iasi pentru rezolvarea colectarii acestui de tip de deseuri.

MANAGEMENTUL SECURITATII INFORMATIILOR

- Tudor Stomff, *Sisteme de management pentru securitatea informatiilor*

Articolul prezinta o metoda moderna de management care poate fi folosita pentru imbunatatirea calitatii produselor prin luarea in considerare a asteptarilor/dorintelor clientilor. Autorul a prezentat etapele procesului de implementare a metodei in cadrul unei firme. Exista o serie de elemente care arata numeroasele posibilitati de folosire a metodei QFD in combinatie cu sistemele EXPERT, ca un rezultat al promovarii

tehnologiilor informationale si de comunicatii in procesul de management. Articolul contine o serie de argumente pentru a convinge managerii romani sa aplice in mod sistematic metode moderne de management, asa cum este metoda QFD.

SOCIETATEA INFORMATIONALA

- Mihai Androniceanu, *QFD. O metoda integrata de management pentru imbunatatirea calitatii produselor*
- Studiu IBM. *Rolul directorului IT este in schimbare*
- Valentina Mihaela Ghinea, *Managementul riscului in e-Business. Evaluarea riscului*

Odata cu sfarsitul celui de-al doilea mileniu si intrarea in cel de-al treilea, societatea intreaaga a cunoscut o schimbare profunda a modului de derulare a tuturor proceselor. Intregul mapamond pare a sta acum sub semnul unei noi revolutii, la fel de importanta precum schimbarea intervenita in economie odata cu revolutia industrială. Retelele electronice permit oamenilor sa depaseasca barierele geografice, temporale, precum si sa beneficieze de avantajul pietelor globale, aducand in prim plan oportunitati de afaceri inimaginabile pana in prezent.

Insa aceste noi posibilitati deschise economiei mondiale sunt insotite si de nenumarate riscuri necesar a fi luate in considerare, analizate si monitorizate.

ACADEMICA

- Viorel Gh. Voda, *Din nou, despre conceptia lui Taguchi asupra managementului calitatii*

Pornind de la un articol publicat in CALITATEA-as. in iunie 2007(vezi [1]) referitor la functia de pierdere tip Taguchi asociata calitatii, vom pune in evidenta modul in care apare indicatorul de performanta denumit raportul semnal-zgomot in definirea riscului de tip Taguchi care este, de fapt, valoarea medie a functiei pierdere asociata calitatii $L(y,T)$.

BIBLIOTECA MANAGERULUI

- Editura AGIR, Octavian Suci, Constantin Oprean, *Calitatea globala concurentiala*