

## Calitatea – acces la succes, nr. 1-2/2008

### INFO/EVENIMENT

- O noua serie de standarde ISO pentru managementul lantului de furnizare, cu scopul reducerii terorismului, pirateriei si fraudei
- Ultimul studiu ISO arata o crestere cu 16% pentru certificarile ISO 9001 si ISO 14001
- Un consumator poate fi protejat daca este un consumator activ. Interviu cu presedintele APCR, Costel Stanciu
- Maria Bratu, *Responsabilitatea sociala. Domeniu de pionierat pentru standardizarea internationala*
- SRAC SERVICII GRUP – Oferta de instruire 2008
- Certificarile SRAC CERT in lunile noiembrie si decembrie 2007

### MANAGEMENTUL CALITATII

- Mihaela Muresan, Marinella Turdean, Vasile Ciomos, *Calitatea apei si calitatea serviciilor in domeniul apei*

Calitatea serviciilor de interes general este o preocupare majora a Comisiei Europene. Dintre toate acestea, serviciile in domeniul apei au o importanta cruciala, datorita faptului ca apa este o resursa vitala si strategica. In cadrul acestor preocupari, o echipa romana interdisciplinara, reprezentata de mediul academic, Asociatia Romana a Apei si o companie privata din domeniul IT, si-au propus sa creeze un Portal National de determinare a satisfactiei clientilor privind aprovizionarea cu apa si calitatea serviciilor de purificare – canalizare. Portalul va integra o metodologie de cercetare prin sondaj si de analiza a datelor in beneficiul operatorilor din sfera acestor servicii, avand drept consecinta imbunatatirea calitatii apei si a serviciilor in domeniul apei.

Acest e-barometru va fi un instrument important pentru managementul calitatii serviciilor oferite de operatorii din domeniu.

- Radu Stanciu, *Un model al procesului de dezvoltare organizationala*

Dezvoltarea organizationala poate revitaliza si imbogati activitatea unei organizatii. Un program de dezvoltare organizationala corect implementat poate asigura succesul unei organizatii. Tocmai datorita importantei sale, este riscanta o abordare superficiala a acestei activitati. Lucrarea prezinta un model pentru proiectarea si implementarea unui program de dezvoltare organizationala.

- Daniela Simona Moldovan, *Studiu experimental privind capabilitatea procesului de tratare a apei potabile, pentru continutul de clor rezidual liber, prin utilizarea fiselor de control*

Lucrarea prezinta rezultatele cercetarilor experimentale efectuate de autoare cu privire la capabilitatea procesului de tratare a apei potabile la Compania Apa Brasov pentru continutul de clor rezidual liber prin utilizarea fiselor de control pentru valori individuale si amplitudine mobila.

- Mirela Mazilu, *Managementul calitatii in invatamant depinde de competenta didactica*

Ca management al calitatii, managementul educational devine un instrument stiintific generator de viitor, performanta si eficienta, o paradigma relativ noua de abordare a pedagogiei, o treapta metodologica necesara pentru realizarea eficientei in activitatea de formare si dezvoltare a personalitatii umane.

- Amalia Todorut, *Indicatorii noncalitatii. Metoda demeritelor*

Aprecierea nivelului calitatii produselor si masurarea acestuia se pot realiza prin intermediul indicatorilor noncalitatii, care presupun penalizarea defectelor. Alegerea acestei grupe de indicatori, pentru a aprecia calitatea, a fost determinata de faptul ca in industria sticlei defectele sunt foarte des intalnite, ele fiind chiar acceptate si prescrise,

deoarece echipamentele de fabricatie sunt depasite, materiile prime pot prezenta impuritati, iar implicarea factorului uman este covarsitoare. Aplicarea metodelor de penalizare a defectelor la producator, atat pentru semifabricate, cat si pentru produse finite prezinta o deosebita importanta in dirijarea nivelului calitatii in toate etapele pe care le parcurge produsul.

- Anca Purcarea, Irina Purcarea, *Apararea drepturilor consumatorilor in contextual dezvoltarii comertului*

Consumatorii, constienti de rolul pe care-l pot avea, s-au organizat astfel incat sa-si poata apara mai bine interesele si drepturile specifice. Agresivitatea practicilor comerciale, impactul stanjenitor al publicitatii agresive, accentuarea artificiala a calitatii produselor, lansarea neintrerupta de noi modele, cu sau fara justificare, precum si alte metode specifice unor pietele monopoliste sau oligopoliste care supun consumatorii unui adevarat asediu, au dus la aparitia unor miscari de autoaparare care imbraca diferite forme si acopera zone sau obiective diferite de actiune.

In multe tari europene, cum ar fi Anglia, Italia, Germania, Grecia, exista asociatii ale consumatorilor care sunt organizatii neguvernamentale si nonprofit, avand corespondenta la nivel european, ca de exemplu, Asociatia Europeana a consumatorilor care promoveaza drepturile consumatorilor.

- Octavian Ionescu, *Este pregatita organizatia sa faca pasul catre BPM?*

Una dintre erorile descrise anterior ca fiind capitala in aplicarea strategiei de implementare a Business Process Management (BPM) este plasarea gresita in timp. Cum putem evita sa pornim aceasta actiune la timpul nepotrivit?

De fapt, timpul in sine are o mai mica importanta. Ceea ce conteaza cu adevarat este momentul in care se gaseste firma in evolutia ei, adica maturitatea si stadiul de pregatire al organizatiei. Cum putem sa apreciem corect daca firma noastra este pregatita pentru aceasta operatie delicata si care cere dedicatie?

Iata subiectul articolului de fata, care isi propune sa arate cum anume putem stabili daca organizatia noastra are capacitatea de a implementa BPM si capacitatea de a folosi beneficiile acestuia.

## **MANGEMENTUL MEDIULUI**

- Florina Bran, *De ce trebuie sa gandim eco-economic*

Ultimele decenii au fost martore atat ale agravarii problemelor de mediu, cat si ale cresterii nivelului de constientizare a acestora. Degradarea mediului a aparut odata ce ritmul dezvoltarii economice si populatia umana au crescut. Cauzele acestui proces sunt complexe. Rezultatele cercetarilor in domeniu au aratat insa ca activitatile omului au o contributie la producerea acestor fenomene. Lucrarea noastra exploreaza nu numai argumentele care sustin nevoia adoptarii unei gandiri eco-economice, dar si modalitatile in care se materializeaza aceasta.

- Carmen Valentina Radulescu, Ildiko Ioan, *Etica ecologica in intreprinderile agroalimentare*

Integrarea valorilor ecologice in activitatea economica este una dintre cele mai mari provocari la care trebuie sa se raspunda pentru realizarea dezvoltarii durabile. Principalele dificultati sunt reprezentate de faptul ca valorile normative se schimba foarte greu si ca aceste valori sunt foarte putin integrate in activitatea economica. Intreprinderile agroalimentare au o importanta sociala sporita, iar sanatatea umana reprezinta o interfata sensibilă, care poate facilita dezvoltarea responsabilitatii de mediu la nivel individual si corporatist. In acest material sunt analizate conditiile pentru dezvoltarea responsabilitatii de mediu, ca expresie a eticii ecologice, si modalitatea in care pot fi masurate progresele realizate.

- Gratiela Branza, *Certificarea calitatii mediului inconjurator in vederea promovarii turismului durabil*

Calitatea si mediul inconjurator sunt interdependente; produsele etichetate ecologic ofera servicii de buna calitate, numai cu conditia respectarii mediului. Dezvoltarea durabila a turismului poate fi infaptuita doar daca se ajunge la o calitate ridicata a mediului inconjurator. Acest obiectiv este atins prin implementarea Sistemului TourBench pentru

monitorizarea poluarii mediului, a Sistemului de calitate, protectie a mediului si de securitate pentru campinguri, a Schemei de management de mediu si audit, precum si prin obtinerea etichetei ecologice VISIT pentru servicii turistice.

### **MANAGEMENTUL SIGURANTEI ALIMENTULUI**

- Elena Condrea, Veronica Popovici, Kamer Aivaz, Cristina Grozea, Oana Oprisan, *Sistemul de management al sigurantei alimentului. Planificarea si realizarea de produse sigure*

Siguranta produselor alimentare s-a dovedit a fi o problema de o mare complexitate si diversitate, atat prin cerintele impuse de legislatia in vigoare, cat si prin problematicile pe care le presupune realizarea ei, punerea in practica a respectivelor cerinte.

Conform ISO 22000:2005, siguranta alimentului este un „concept conform caruia produsul alimentar nu va dauna consumatorului daca este preparat si/sau consumat potrivit utilizarii prevazute”. Politica de siguranta a alimentului se refera la „intentia si orientarea unei organizatii privind siguranta alimentului, asa cum sunt exprimate oficial de catre managementul de la cel mai inalt nivel”.

Conducerea organizatiei trebuie sa planifice si sa dezvolte procesele necesare pentru realizarea de produse sigure pentru consum. In acest scop, trebuie sa implementeze si sa deruleze activitati planificate (inclusiv modificari ale acestor activitati) si, totodata, sa se asigure de eficacitatea acestora.

### **MANAGEMENTUL SECURITATII INFORMATIILOR**

- Tudor Stomff, *Sisteme de management pentru securitatea informatiilor (II)*

In aceasta prezentare se definesc liniile directoare si principiile generale pentru initierea, implementarea, mentinerea si imbunatatirea managementului securitatii informatiei intr-o organizatie. Obiectivele evidentiate ofera indrumari de ordin general privitoare la tintele general acceptate ale managementului securitatii informatiei, cum sunt politica de securitate, organizarea securitatii informatiei, managementul resurselor, securitatea resurselor umane, securitatea fizica si a mediului de lucru, managementul comunicatiilor si al operatiunilor, controlul accesului, achizitionarea, dezvoltarea si mentenanta sistemelor informatice, managementul incidentelor de securitate a informatiei, managementul continuitatii afacerii si conformitatea. Obiectivele de control si masurile de securitate din aceasta prezentare se implementeaza pentru a se raspunde cerintelor identificate prin determinarea riscului.

### **SOCIETATEA INFORMATIONALA**

- Radu Constantin Gogu, Angela Ionita, Piotr Wojda, Serge Brouyere, *Sistem informatic geospacial*

Acviferele sunt principala sursa de apa in regiunile semiaride. Variatiile puternice ale deficitului hidrologic din aceste arii sunt rezultatul supraexploatarei si al lipsei de precipitatii. Factorii principali pentru degradarea calitativa a apei din aceste zone sunt reprezentati de intruziunea apei sarate si de diferitele tipuri de poluare.

Scopul proiectului de cercetare prezentat in acest articol este de a identifica surse alternative de apa si de a investiga eficienta economica si ecologica a utilizarii acestora.

O componenta importanta a acestui proiect international, ce cuprinde echipe de cercetatori si administratori ai apei subterane din mai multe tari (Germania, Belgia, Spania, Italia, Israel, Palestina, Grecia, Portugalia si Romania), este utilizarea unui Sistem de management si Sistem Suport de Decizie (SSD) dezvoltat in mediu SIG (Sisteme Informatice Geografice) pentru zonele cu resurse slabe de apa. SSD este conceput ca un sistem integrat cuprinzand instrumente de management al datelor spatiale, modele numerice de simulare a curgerii de suprafata si subteran si a transportului de poluanti.

### **ACADEMICA**

- Alexandru Isaic-Maniu, Viorel Gh. Voda, *Contributii la teoria si practica inspectiei prin esantionare in cazul fiabilitatii (I)*

In acest articol se prezinta o paleta larga de aspecte legate de inspectia fiabilitatii prin esantionare statistica.

Mai intai, se face o trecere in revista a stadiului actual al domeniului, mentionandu-se metodele HALT si HASS (din perspectiva tehnica) si „Miscarea <sup>a</sup>ASE SIGMA” (din perspectiva statistica).

Dupa descrierea procedeului general de inspectie prin esantionare, se discuta asanumitele „proceduri personalizate”, in sensul ca se specifica efectiv legea „timpului de buna functionare”.

Partea originala a lucrarii consta in construirea unor planuri de esantionare de tipul (n, 0) prin folosirea documentului SRISO 2859 (sau MILSTD105E) cu scopul de a lega valorile AQL preferentiale cu rata defectarilor unor repartitii cunoscute, de tip exponential. Sunt oferite, in acest caz, exemple si tabele de lucru.

### **BIBLIOTECA MANAGERULUI**

- Editura Bibliotheca
  - Dan Top, *Tratat de dreptul muncii*
  - Dan Top, Marc Richevaux, *Protectia salariatilor in UE*
  - Coordonator Magdalena Matei, *Managementul mediului in energetica*
- Editura ASAB, Constantin Banu, *Suveranitate, securitate si siguranta alimentara*
- Editura Universitatii „Lucian Blaga” Sibiu, Claudiu Vasile Kifor, Constantin Oprean, *Ingineria calitatii. Imbunatatirea 6 Sigma*