

## Calitatea – acces la succes, nr. 4/2008

### INFO/EVENIMENT

- *Tranzactii financiare electronice mai sigure cu ajutorul noului standard ISO pentru autentificarea biometrica*
- *Costel Stanciu, Testele comparative – sursa de informare pentru consumatori*
- *O ducem bine facand lucruri bune. Studiu IBM despre companiile care cauta sa creasca prin responsabilitate sociala*

### CARIERE Q

- In memoriam Joseph M. Juran

### MANAGEMENTUL CALITATII

- *Doina Constantinescu, Evaluarea furnizorilor de servicii in contextul implementarii sistemului de management al calitatii conform SR ISO 9001:2001*

Dezvoltarea si implementarea unui sistem de management al calitatii conform SR ISO 9001:2001 implica un ansamblu de procese manageriale necesare activitatilor interne si asigurarii sistemelor de relatii ale organizatiei in amonte si in aval.

In situatiile in care organizatia economica foloseste ca intrari servicii – de exemplu, proiectare, mentenanta echipamentelor –, importanta evaluarii furnizorilor este deosebita deoarece organizatia nu se poate degreva de responsabilitatea de a furniza un produs care sa satisfaca cerintele clientului. Pentru a-si demonstra abilitatea de a realiza un produs conform specificatiilor, in astfel de conditii, organizatia ar trebui sa evalueze furnizorii de servicii pe baza unui sistem de criterii specifice managementului calitatii serviciilor.

In lucrare se prezinta un sistem de criterii pentru evaluarea furnizorilor de servicii, dezvoltat pe baza modelului conceptual al calitatii serviciilor

- *Cosmin Dobrin, Ion Popa, Claudiu Cicea, Planificarea calitatii in administratia si serviciile publice*

Planificarea reprezinta unul dintre procesele de baza ale Managementului Calitatii. Prin intermediul acestei etape, se determina obiectivele si drumul care trebuie urmat pentru a le atinge. Planificarea constituie o autentica harta, cu influenta deosebita asupra celor doua procese ulterioare, (evaluare si imbunatatire) si trebuie sa fie strans legata de obiectivul calitatii, care este satisfacerea necesitatilor si asteptarilor clientilor organizatiei. Procesul planificarii calitatii este similar cu cel care se realizeaza in orice alta activitate. Trebuie sa implice organizatia in intregime si sa cuprinda diversele departamente ale organizatiei.

In continuare, vom incerca sa evidentiem care sunt rolul si modul de operationalizare a planificarii calitatii in administratia si serviciile publice.

- *Firica Popa, Instrumente de imbunatatire I. Actiunea corectiva si actiunea preventiva*

Am sarbatorit acum doi ani majoratul actiunii corective si, nu peste mult timp, vom sarbatori si majoratul actiunii preventive. Varsta celor doua instrumente de imbunatatire este apreciabila. Ar fi interesant de stiut daca rezultatele obtinute de organizatii prin aplicarea lor sunt tot atat de considerabile.

Lasand la o parte recomandarile care vin din partea organismelor de acreditare, a celor de certificare, a calitologilor, a auditorilor si a consultantilor, sa incercam prin intermediul acestui articol sa privim actiunea corectiva si actiunea preventiva din perspectiva organizatiei.

- Claudia Isac, *Repere teoretice si pragmatice ale conceptualizarii strategiei KAIZEN*

Strategia imbunatatirii continue, cunoscuta sub denumirea japoneza „KAIZEN”, reprezinta o strategie integratoare, transfunctionala prin care se desemneaza imbunatatirea treptata, continua a managementului si a activitatilor firmei, precum si a parametrilor de calitate, productivitate si competitivitate, cu implicarea directa a intregului personal. In opinia lui Masaaki Imai, creatorul acestui concept, KAIZEN-ul poate fi asimilat unei „umbrelor” care reuneste un ansamblu de practici manageriale si concepte tipic nipone, cum ar fi: controlul total al calitatii, principiul „zero defecte”, Just-in-Time, metoda SMED, metoda Taguchi, cercurile de calitate, orientarea spre consumatori, mentenanta productiva totala. Raportandu-se la succesele remarcabile realizate de firmele japoneze, managerii europeni si americani manifesta in ultima perioada un interes deosebit fata de asimilarea KAIZEN-ului ca filozofie manageriala novatoare pentru imbunatatirea propriilor activitati economice.

- Cristian Marinas, *Particularitati ale procesului de selectie a resurselor umane in Europa*

Recrutarea si selectia resurselor umane in Europa prezinta o serie de particularitati de la o tara la alta, iar cunoasterea acestora de catre persoanele interesate sa isi dezvolte o experienta la nivel international sau companiile multinationale care doresc sa angajeze persoane noi prezinta o importanta sporita. Exista o serie de diferente intre tarile europene, in special in ceea ce priveste derularea interviurilor si utilizarea testelor de selectie, determinate indeosebi de specificul cultural al tarii respective.

- Octavian Ionescu, *BPM: Puneti oamenii in centrul modelelor si proceselor!*

Scopul final al utilizarii Business Process Management (BPM) intr-o firma moderna este acela de a imbunatati permanent rezultatele firmei prin imbunatatirea proceselor. Prin urmare, BPM va da rezultatele scontate, numai daca va reusi sa schimbe in bine toate procesele, adica felul in care personalul organizatiei lucreaza si livreaza rezultate. Aceasta este posibil numai daca oamenii vizualizeaza si inteleg bine procesele, controlandu-le, nu lasandu-se controlati de ele. Numai astfel angajatii isi vor putea imbunatati permanent modul de lucru si vor putea obtine rezultatele scontate. Prin abordarea corecta a integrarii factorului uman si a BPM, angajatii insisi pot schimba in bine, nu numai procesul la care participa direct, ci si felul in care compania face afaceri, in intregalitatea modelului de afaceri.

- Claudia Dobre, *Ajutorul de stat in Uniunea Europeana (I). Ce intelegem prin ajutorul de stat?*

Este esential ca intreprinderile care concureaza pe piata sa opereze in conditii de deplina egalitate. Confruntate cu comertul liber dintre statele membre ale Uniunii Europene si cu deschiderea pentru concurenta a serviciilor publice, autoritatile nationale uneori vor sa foloseasca resurse publice pentru a promova anumite activitati economice sau a proteja industriile nationale. Acordarea acestor resurse este cunoscuta sub denumirea de ajutor de stat. Ajutorul de stat poate denatura concurenta corecta si eficienta intre intreprinderile din statele membre si poate afecta economia, motiv pentru care este sub supravegherea Comisiei Europene.

## **MANAGEMENTUL SANATATII SI SECURITATII OCUPATIONALE**

- Gabriel Babut, Roland Moraru, *Sinteza principalelor modificari si imbunatatiri aduse OHSAS 18001 prin versiunea din 2007 a standardului*

Pornind de la trecerea in revista a evolutiei sistemelor de management al sanatatii si securitatii ocupationale, lucrarea isi propune sa evidentieze atat principalele modificarile si imbunatatirile aduse OHSAS 18001 prin versiunea din 2007 a standardului, cat si

semnificatia practica a acestora pentru organizatii. De asemenea, lucrarea furnizeaza, sub forma tabelara, recomandari detaliate privind modul de implementare a modificarilor semnificative, analizandu-se fiecare cerinta in parte. Ultima parte a lucrarii este dedicata prezentarii etapelor pe care trebuie sa le parcurga o organizatie deja certificata sau in curs de certificare in procesul de tranzitie la OHSAS 18001:2007.

### **MANAGEMENTUL SECURITATII INFORMATIILOR**

- Floarea Baicu, *Tehnici pentru realizarea securitatii sistemelor informatice*

In lucrare sunt prezentate o serie de tehnici de securitate pentru utilizarea in conditii de siguranta a unei retele de calculatoare dintr-o organizatie. Sunt prezentate tehnologii de restrictionare, respectiv metode de control al accesului, instalare de firewall, infrastructuri cu chei publice sau retele virtuale private, masuri de mentenanta a sistemelor, cum ar fi scanarea vulnerabilitatilor, detectarea si anihilarea virusilor informatici, precum si o serie de masuri de securitate recomandate de standardul aplicabil la aceasta data pentru managementul securitatii sisteme-lor informatice. In ultimul capitol este facuta o scurta analiza a riscului de defectare a unui server, serverul de fisiere, identificand consecintele defectarii, metodele de reducere a probabilitatii de defectare si a impactului defectarii acestui server.

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

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**

- Steliana Cojocariu, Marieta Olaru, *Sisteme de informare si de comunicare utilizate in industria ospitalitatii pentru imbunatatirea relatiei cu clientii*

Industria ospitalitatii reprezinta un sector implicat profund in implementarea noilor tehnologii de informare si de comunicare, asigurarea unor informatii relevante fiind esentiale pentru imbunatatirea calitatii si a eficientei activitatilor.

In prezent, cele mai utilizate surse de informare a turistilor sunt: Sistemul global de distributie (Global Distribution System – GDS) si Sistemul computerizat de rezervari (Computer Reservation System – CRS). Organizatiile de transport aeriene se numara printre primele care au dezvoltat sisteme GDS si CRS.

### **ACADEMICA**

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

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 SASE SIGMA” (din perspectiva statistica).

Dupa descrierea procedurii general de inspectie prin esantionare, se discuta asa-numitele „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 ASAB, Dorina Tanasescu, Marketing public si optimul social
- Editura Bibliotheca, Delia Popescu, *Managementul intreprinderilor mici si mijlocii*