

Calitatea – acces la succes, nr. 5/2008

INFO/EVENIMENT

- *Un nou ghid ISO/IEC pentru vocabularul de metrologie*
- Costel Stanciu, *Tehnici de vanzare pe intelesul consumatorilor*
- Certificarile SRAC CERT in luna februarie 2008

MANAGEMENTUL CALITATII

- Luminita Stirbu, Nadia Belu, *Poka Yoke in sistemul de productie*

In prezent, calitatea este unul dintre factorii primordialii in reusita unei intreprinderi, iar Poka Yoke permite atingerea tintei principale a intreprinderii: „zero defecte” .

Poka Yoke este un sistem care, atunci cand este bine utilizat, nu lasa sa se produca nicio eroare, oricare ar fi originea ei: umana sau de masina.

- Aurel Manolescu, Viorel Lefter, *Consideratii privind evaluarea performantelor profesionale*

Articolul prezinta unele consideratii privind problematica deosebit de complexa a evaluarii performantelor profesionale, problematica de maxima actualitate, cu multiple implicatii, precum si cu dimensiuni sensibil amplificate de practica manageriala din tara noastra. Articolul surprinde, de asemenea, unele aspecte importante ale evaluarii performantelor, care sa aduca un plus de cunoastere, sa faciliteze intelegerea problematicii respective si sa aiba relevanta pentru profesionalizarea activitatilor din domeniul resurselor umane si, nu in cele din urma, sa contribuie la formarea sau schimbarea unor obiceiuri, mentalitati si comportamente.

- Maura Popescu, Elena Necula, Cecilia Lodina, *Raportul de evaluare a incertitudinii de masurare – dovada de competenta a laboratoarelor de incercari*

Procesul de incercare prin care se executa o masurare si masurarea in sine sunt supuse – ca orice proces – unei variabilitati obiective, ceea ce conduce la existenta unor erori de estimare exprimate in rezultate.

Eroarea de masurare, definita ca abatere a valorii masurate de la valoarea adevarata a masurandului, este o marime care, principial, nu poate fi cunoscuta, intrucat nici valoarea adevarata nu poate fi cunoscuta. De aceea, pentru caracterizarea rezultatelor masurarii-lor se utilizeaza incertitudinea de masurare, cu intelesul de interval estimat care, cu o anumita probabilitate, include valoarea adevarata a masurandului.

Astfel, contrar sensului lingvistic, incertitudinea de masurare, definita pe baze statistice, este o masura cantitativa a calitatii rezultatului unei incercari si da gradul de incredere in acel rezultat.

- Lilian Bejan, Ion Partachi, *Diagramele de control – instrument eficient in controlul calitatii*

Piese fabricate necesita o precizie de prelucrare din ce in ce mai mare, produsele furnizate pe piata sunt din ce in ce mai performante, costurile fiind mentinute la acelasi nivel sau chiar fiind reduse. Astfel, exigentele industriale moderne i-au determinat pe specialistii si proprietarii din industrie sa colaboreze cu oamenii de stiinta pentru a dezvolta metode de inspectie mai eficiente, mai rapide si mai putin costisitoare. Acestea sunt metodele statistice.

- Doina Constantinescu, *Identificarea si rezolvarea problemelor organizationale*

Intr-un mediu extern dinamic, asa cum este cel actual, managementul organizatiei economice trebuie sa aiba orientare proactiva. De aceea, identificarea oricarei oportunitati de imbunatatire si, cu atat mai mult, a oricarui rezultat necorespunzator, trebuie urmata de o rezolvare bazata pe principiul „imbunatatirii continue”.

In lucrare se prezinta modele ale procesului de abordare a rezolvarii unor astfel de probleme organizationale.

- Mihail Cristian Negulescu, Ionut Pandelica, *Relatia dintre creativitate si performanta factorului uman*

Activitatea de creatie isi are izvorul in fiinta umana. Insozita de inovare, care presupune si efectuarea de schimbari pe baza ideilor originale, creativitatea se constituie ca un adevarat izvor al performantei profesionale. Creativitatea este necesara ori de cate ori trebuie inovat ceva sau trebuie introdusa o schimbare originala intr-o situatie existenta.

O interpretare sintetică și analitică a factorilor care exercită influența asupra creativității și performanței individuale arată că resursa umană trebuie să dețină aptitudini pentru creație și să probeze experiența.

Obiectivul fundamental al oricărei organizații presupune practicarea unui management științific al resurselor umane centrat pe profesii de perspectivă.

- Cosmin Dobrin, Ion Popa, Claudiu Cicea, *Considerații cu privire la metodele de cunoaștere a necesităților și așteptărilor clienților*

În această lucrare se încearcă realizarea unei scurte descrieri a diverselor mijloace de obținere a informației, fără a se intra, de exemplu, în metodele statistice, care, în unele cazuri, vor fi indispensabile pentru a ajunge la concluzii fiabile. În continuare, vom încerca să evidențiem importanța metodelor de cunoaștere a necesităților și așteptărilor clienților.

MANAGEMENTUL SIGURANȚEI ALIMENTULUI

- Alexandru Lucian Stroia, *Considerații privind complexitatea trasabilității pe lanțul alimentar (I)*

Scopul articolului este de a prezenta câteva elemente privind sistemul de trasabilitate, ținând cont de complexitatea factorilor care intervin pe filiera produselor alimentare. Particularitatea lucrării constă în integrarea informațiilor privind originea materiilor prime, a materiilor auxiliare și a ambalajelor, istoricul procesării, prepararea și distribuția produsului sau a preparatului culinar, urmărind elaborarea sistemului de trasabilitate a produsului:

- în amonte sau ascendentă;
- în aval sau descendentă.

Este prezentată schematic „filiera pestelui”, din care se pot identifica produsele, legăturile dintre „actori” și modul de realizare a comunicării dintre „actorii” lanțului alimentar respectiv.

MANAGEMENTUL SECURITĂȚII INFORMAȚIILOR

- Floarea Baicu, *Modul de acționare a virusilor informatici și modalități de reducere a riscului acțiunii lor*

În lucrare sunt prezentate categorii de virusi informatici, respectiv virusi propriu-zis, worms, Troieni, cai ascunse, hoax etc., modul lor de acționare și efectele asupra sistemului de calcul. Aceste efecte sunt prezentate în funcție de gazda pe care s-au instalat virusii, respectiv virusi de fisier, de boot, de e-mail, Chat și Instant Messaging. În ultimul capitol sunt prezentate modalități de reducere a probabilității de infestare a sistemului cu astfel de virusi, precum și a impactului acțiunii lor, măsuri de securitate minimale ce pot fi luate în orice rețea de calculatoare cu costuri și eforturi minime.

SOCIETATEA INFORMAȚIONALĂ

- Dan Dumitriu, Lucia Sandovici, *Sfidări actuale în TI: calitatea serviciilor Web și arhitecturile orientate către servicii*

WWW evoluează către un mediu care furnizează o rețea largă de servicii de e-commerce, business-to-business, business-to-consumer și altele, bazate pe tehnologia informației. În tehnologia Arhitecturilor Orientate către Servicii (SOA), serviciile web se dezvoltă ca tehnologia care face punți între sisteme decuplate, situate pe platforme diferite. Beneficiile creșterii calității serviciilor de TI (Tehnologia Informației), atunci când se folosesc servicii web și SOA, se regăsesc în reducerea cheltuielilor aferente introducerii unui nou nivel de complexitate în mediile în care aceste servicii sunt implementate. Această complexitate este compensată de libertatea de a compune servicii web pentru a răspunde unor cerințe cum ar fi calitatea serviciului (QoS), disponibilitatea, securitatea, fiabilitatea și costul. Serviciile web implementate în SOA permit o nouă paradigmă pentru proiectarea și operarea aplicațiilor de afaceri.

ACADEMICA

- Viorel Gh. Voda, *Dezvoltarea ideii de corelație. Aplicații (I)*

În această lucrare examinăm dezvoltarea ideii de corelație, de la primele rezultate obținute de Francis Galton (1822-1911), până la cele mai noi date ale așa-numitei statistici informaționale. Sunt evidențiate domeniile de aplicații ale teoriei corelației și regresiei: sociologia, ingineria, managementul calității, metrologia ș.a. În final, un studiu de caz mai vechi (vezi [34]) este reluat și completat.

BIBLIOTECA MANAGERULUI

- Editura Economică, Viorel Lefter, Alexandrina Deaconu, Cristian Marinas, Ramona Puia, *Managementul resurselor umane. Teorie și practică*