

# CALITATEA – acces la succes, nr. 6/2008

## INFO/EVENIMENT

- *Un nou Ghid ISO/IEC care va ajuta consumatorii sa obtina ceea ce doresc*
- *Dario Agalbato, Daniela Guarnieri, Alessandro Sioli, Tatiana Chiroasca, PIM – Imbunatatirea inovarii in managementul proceselor de afaceri din IMM-urile est-europene*
- *Costel Stanciu, Drepturile consumatorilor in cazul lipsei de conformitate*

## MANAGEMENTUL CALITATII

- *Octavian Ionescu, BPM vs ISO 9001:2000*

Articolul de fata isi propune sa deschida dezbaterea, in contextul intregului model de afaceri al unei firme, privind diferentele si punctele comune intre BPM si ISO 9001:2000, doua metode si doua sisteme de management a intreprinderii considerate diferite.

Cum se coreleaza si cum se concureaza aceste domenii? Cum ar trebui sa se pozitioneze specialistii si managementul firmelor fata de cele doua practici si in ce masura se substituie sau se exclud cele doua? Merita sa investim in ambele proiecte? Care sunt riscurile si beneficiile in planul eficientei economice? Avem si alte criterii decat cel de imagine care sa ne motiveze sa facem pasul spre BPM si ISO?

Iata o serie de intrebari si chestiuni controversate, care incita la dezbateri si care ar trebui sa deschida poarta de polemica a cititorilor revistei, invitati sa ridice manusa.

- *Claudia Dobre, Ajutorul de stat in Uniunea Europeana (II). Cadru juridic european cu privire la ajutoarele de stat*

O intreprindere care primeste sprijin de la stat dobandeste un avantaj nemeritat fata de concurentii sai. Din acest motiv, Tratatul CE interzice, in general, ajutorul de stat, cu exceptia cazului in care acesta este justificat de ratiuni de dezvoltare economica generala. Pentru a asigura respectarea acestei interdictii si aplicarea uniforma a exceptarilor pe intregul teritoriu al Uniunii Europene, Comisia Europeana are sarcina de a urmari respectarea regulilor comunitare in materie de ajutor de stat. Tratatul CE enumera o lista de situatii posibile in care se poate acorda ajutor de stat. De-a lungul anilor, Comisia Europeana a elaborat un cadru legislativ clar privind masurile de ajutor de stat care sunt in interesul comun al Uniunii Europene si, prin urmare, permise. Acestea vizeaza dezvoltarea regiunilor dezavantajate, promovarea intreprinderilor mici si mijlocii, cercetarea si dezvoltarea, protectia mediului, formarea profesionala, ocuparea fortei de munca si cultura.

- *Viorel Lefter, Ramona Puia, Strategia de resurse umane a organizatiei si necesitatea acordarii unei atentionari deosebite implementarii acesteia*

Problemele cu care se confrunta in ultimii ani organizatiile din Uniunea Europeana in domeniul resurselor umane incep, din ce in ce mai evident, sa devina si probleme ale Romaniei. Pe langa imbatranirea populatiei active, care are multiple consecinte in organizatii, este vorba despre o lipsa a personalului calificat, fluctuatia fortei de munca, identificarea unor metode noi de crestere a productivitatii muncii, lipsa motivatiei in munca, flexibilizarea muncii etc. Efectele negative ale acestor probleme pot fi intampinate sau, eventual, eliminate doar printr-o strategie de resurse umane eficienta, puternic ancorata in strategia de ansamblu a organizatiei.

- *Veronica Popovici, Elena Condrea, Silvia Muhcina, Sorinel Cosma, Calitatea si diferentierea verticala a produselor*

Lucrarea analizeaza legatura dintre conceptul de calitate a produselor si diversitatea acestora pe o anumita piata. Baza de discutie este gene-rata de elemente asociate teoriei diferentierii produselor din economia industrială, rezultatele fiind proiectate in deciziile de management sau marketing strategic ale jucatorilor de pe piata romaneasca. Modelele din literatura de specialitate privind diferentierea verticala explica apa-rentul paradox al coexistentei pe piata a unor produse cu aceeasi functionalitate generica, dar care sunt in fapt reprezentantii celor doua extreme pe o scara a calitatii. Aceasta diferentiere pare a fi explicata in spatiul romanesc de o anumita distributie a veniturilor consumatorilor, ceea ce permite existenta si supravietuirea pe piata a unor companii concurente, care produc bunuri de calitati diferite. Diferentierea bazata pe calitate si cu o dispersie extrema a valorilor este o consecinta fireasca a unor stari de fapt obiective si usor de previzionat pe baza teoriei economiei industriale, fiind favorizata si de integrarea Romaniei in Uniunea Europeana, spatiu economic in cadrul caruia distributia veniturilor accentueaza si mai mult existenta oligopolurilor antagoniste orientate de diferitele optiuni legate de calitate ale consumatorilor.

- Cosmin Dobrin, Ion Popa, *Functia QFD si planificarea calitatii serviciilor*

Importanta proiectarii este fundamentala pentru obtinerea succesului. Proiectarea trebuie sa reflecte cererile exprimate si pe cele latente ale clientului in specificatiile produsului/serviciului.

Intrebarea este ce metoda trebuie folosita pentru ca reflectarea mediului clientului in lumea organizatiei sa fie cat mai corecta posibil. In aceasta lucrare vom prezenta functia QFD ca instrument de planificare a calitatii.

- Claudia Isac, Codruta Dura, *Rolul strategiei KAIZEN in contextul implementarii sistemelor avansate de productie*

Sistemele de productie avansate (SAP) reprezinta forme ale fabricatiei moderne bazate pe integrarea complexa a pro-ductiei cu ajutorul calculatorului, pe organizarea echilibrata a abilitatilor umane si pe tehnologii adaptate. Tranzitia spre societatea informationala, caracterizata prin dezvolta-rea fara precedent a tehnologiei informatiei, a condus la fundamentarea de noi politici in domeniul productiei, cum ar fi: utilizarea robotilor, fabricatia integrata prin calculator (Computer Integrated Manufacturing – CIM), sistemele de fabricatie flexibile complet automatizate (SFF). Acestea au constituit nucleul tehnic al sistemelor de productie avansate, care se asociaza componentelor metodologice: KAIZEN, Just-in-Time (JIT), Total Quality Management (TQM), Zero-Defecte etc. Cele patru abordari, care constituie „invelisul metodologic” al SAP, prezinta un grad inalt de integrabili-tate, fiecare contribuind substantial la obtinerea efectelor pozitive „in lant” in procesul implementarii. Astfel, JIT asi-gura sporirea eficientei in desfasurarea proceselor de fabricatie, „metoda zerourilor” minimizeaza erorile de executie in toate compartimentele firmei, in timp ce TQM face posi-bila calitatea inalta pentru toate activitatile de pe „spirala calitatii”, dar si pentru parametrii externi. La randul sau, KAIZENUL creeaza acel cadru transfunctional in care obiec-tivele strategice ale costurilor reduse, timpilor minimi de livrare si calitatii ridicate se intrepatrund si se „sprijina” reciproc.

- Mihaela Ionescu, *Brandul de angajator. O solutie pentru conservarea loialitatii angajatilor*

In lucrarea de fata, ne-am propus sa exploram semnificatia brandului de angajator, bazandu-ne pe analiza mecanismelor esentiale de constructie a unui brand de angajator si tinand seama de rolul vital al culturii organizationale. In acest scop, am realizat o cercetare-pilot (prezentata in cadrul lucrarilor conferintei internationale Business Excellence 2007), prin care am vizat evidentierea masurii in care angajatii de pe piata romaneasca se orienteaza in alegerea organizatiei in care doresc sa lucreze, in functie de calitatea de Employer of Choice (EOC).

## **MANAGEMENTUL MEDIULUI**

- Gratiela Branza, *Standarde de calitate pentru plajele litoralului romanesc*

Steagul Albastru pentru plaje si porturi turistice inseamna calitate si raspunde exigentelor turistilor si asteptarilor lor privind un mediu sanatos. Distinctia „Blue Flag” este acordata

anual plajelor si porturilor turistice care satisfac un numar de criterii esentiale, ce abordeaza aspecte legate de calitatea apei, educarea si informarea privind mediul, managementul de mediu, securitatea si serviciile.

### **MANAGEMENTUL SIGURANTEI ALIMENTULUI**

- Elena Condrea, *Siguranta alimentului. Aspecte organizatorice si legislative*

Odata cu aderarea la Uniunea Europeana, una dintre prioritatile autoritatilor din Romania o reprezinta integrarea in sistemul agroalimentar al pietei unice a produselor alimentare, piata caracterizata de o mare capacitate de absorbtie in conditii de competitivitate deosebit de severe.

Patrunderea si, mai ales, mentinerea pe piata unica europeana inseamna, in primul rand, producerea si, respectiv comercializarea de produse alimentare sigure pentru consum. Pentru a fi posibil acest lucru, este necesar ca procesatorii, comerciantii si toti ceilalti actori de pe lantul alimentar sa respecte anumite standarde, norme ori alte reglementari specifice sectorului agro- alimentar.

In lucrarea de fata, am incercat sa prezint cateva dintre princi-palele reglementari care vin in sprijinul celor implicati in procesul de productie, respectiv comercializare a produselor alimentare si, nu in ultimul rand, in sprijinul consumatorilor.

- Mihaela Constandache, *Calitatea si siguranta produselor alimentare*

Aplicarea sistemului HACCP – „Hazard Analysis Critical Control Points” (Analiza riscurilor. Puncte critice de control) in circuitul alimentelor, sistem promovat de OMS in colaborare cu alte organisme internationale (FAO, PNUD etc.), are drept scop asigurarea sigurantei alimentelor in vederea protejarii sanatatii consumatorilor fata de factorii de risc biologic, microbiologic si chimic. Acest sistem este o metoda de identificare, de evaluare si control al riscurilor asociate produselor alimentare care, in sens general, reprezinta un ansamblu de elemente, principii si reguli, reciproc dependente.

### **SOCIETATEA INFORMATIONALA**

- Gheorghe Basanu, Florin Ionita, Daniel Savin, *Factori determinanti ai performantei solutiilor de Business Intelligence (I)*

Din ce in ce mai multi cercetatori din sfera managementului si a sistemelor informatice pentru management sunt de acord ca Business Intelligence (BI) nu este doar o tipologie de aplicatii sau sisteme informatice pentru management, ci o intreaga clasa de concepte care vizeaza atat transformarea datelor in informatie utila procesului decizional, cat si modalitatea de a fundamenta decizia manageriala pe baza acestor informatii. S-a demonstrat deja ca, in aceste conditii, reusita unei astfel de implementari informatice pentru management depinde numai in mica masura de generatia tehnologica a software-ului si a echipamentelor folosite, determinant fiind echilibrul intre nivelul de cultura organizationala, cel al tehnicilor si al metodelor de management si acela al tehnologiei folosite.

Lucrarea de fata isi propune sa evidentieze faptul ca finalitatea oricarei implementari BI si ratiunea eforturilor de a construi si dezvolta tehnici si concepte specifice acestui domeniu este, in primul rand, eficientizarea managementului unei firme, unei institutii sau verigi organizatorice, iar modelul ales trebuie sa reflecte filosofia afacerii si orientarea managementului, la fel de bine ca si gradul de adaptabilitate, coerenta cu subsistemele informatice si alte conditii asemanatoare, nu neaparat de ordin tehnologic.

### **DOMENII REGLEMENTATE**

- Viorel Pumnea, Alexandru Paven, *Incercarea in stand a dozatoarelor gravimetrice cu functionare automata*

Articolul realizeaza o descriere a subsistemelor si a facilitatilor pentru incercarea unor familii de aparate de cantarit cu functionare automata in Standul Multifunctional apartinand Laboratorului de metrologie al S.C. BALANTA S.A., construit prin finantare de la bugetul Programului CEE C2 2006, Proiect 943 si prin cofinantare proprie BALANTA. Sunt prezentati algoritmi procedurati care au fundamentat metodele soft-ware dedicate determinarii clasei de exactitate operationala si a parametrului „MinFill” pentru o instalatie de insacuit materiale granulare.

### **ACADEMICA**

- Viorel Gh. Voda, *Dezvoltarea ideii de corelatie. Aplicatii (II)*

In aceasta lucrare examinam dezvoltarea ideii de corelatie, de la primele rezultate obtinute de Francis Galton (1822-1911), pana la cele mai noi date ale asa-numitei statistici informationale. Sunt evidentiata domeniile de aplicatii ale teoriei corelatiei si regresiei: sociologia, ingineria, managementul calitatii, metrologia s.a. In final, un studiu de caz mai vechi ( vezi [34]) este reluat si completat.

#### **BIBLIOTECA MANAGERULUI**

- Editura AGIR, Dimeny Gabor, *Managementul riscului calitatii in industria farmaceutica*