

CALITATEA – acces la succes, nr. 11/2008

INFO/EVENIMENT

- *Programul ISO si IAF pentru implementarea certificatelor acreditate, in conformitate cu ISO 9001:2008*

MANAGEMENTUL CALITATII

- *Cristian Marinas, Dezvoltarea resurselor umane in context multicultural*

Strategia de dezvoltare a oricarei companii multinationale care actioneaza intr-un spatiu multicultural trebuie sa contina atat caracteristicile culturii din tara mama, cat si pe cele ale culturii din tara gazda. Aceasta, deoarece exista riscul ca strategiile si politicile aplicate cu succes in tara mama sa nu genereze aceleasi efecte in tara gazda. Una dintre problemele majore care apar la nivelul companiilor multinationale o reprezinta internationalizarea practicilor si politicilor din domeniul resurselor umane.

In context multicultural, managementul resurselor umane reprezinta liantul dintre organizatia mama si filialele acesteia ori dintre parteneri, in cazul unor aliante strategice, rolul sau constand in asigurarea unui echilibru intre procesul de integrare globala si cel de adaptare locala.

In acest articol este abordata problematica dezvoltarii resurselor umane in context multicultural, prin prisma activitatilor de integrare in munca, training si managementul carierei.

- *Ana-Maria Grigore, Particularitatile si calitatea practicilor manageriale in firmele mici*

Intreprinderile mici se refera la firme de dimensiuni diferite, cu grade variate de complexitate in practicile managementului. Marimea firmei, informalitatea structurii si a proceselor, precum si valorile, pregatirea si atitudinile intreprinzatorului-manager au impact semnificativ asupra calitatii practicilor de management din firmele mici.

- *Augustin Laurentiu Moldovan, Claudiu Vasile Kifor, Metodologie de rezolvare a reclamatilor cu ajutorul raportului 8D. Studiu de caz din industria auto*

Industria auto din Romania a inregistrat in ultimii ani o puternica dezvoltare, facilitata de costurile relativ mici cu forta de munca, un nivel mediu al calificarii angajatilor, o politica guvernamentala de sprijinire a investitiilor straine, calitative de tara din ce in ce mai favorabile, toate acestea facand ca in scurt timp sa devenim unul dintre cei mai puternici producatori auto din sud-estul Europei. Odata cu acest transfer de productie s-a transferat si know-how-ul la care firmele de prestigiu au ajuns dupa zeci de ani de experienta. Lucrarea prezinta unul dintre instrumentele de baza din industria auto, preluat astazi si de multe firme din Romania si anume metodologia de rezolvare a unei reclamatii folosind ca instrument de lucru raportul 8D si diagrama cauza-efect (Ishikawa), totul documentat prin intermediul unui studiu de caz.

- *Radu Stanciu, Competentele – baza calitatii programelor de pregatire profesionala*

Intreg sistemul educational romanesc trece prin transformari spectaculoase: noi planuri de invatamant pentru invatamantul liceal, un nou concept bazat pe procesul de la Bologna in invatamantul superior, punerea accentului pe invatarea continua etc. De aceea, este necesar sa se ia in considerare competentele obtinute la diferite niveluri de studii. Proiectarea bazata pe competente a programelor de formare profesionala este un concept relativ nou in Romania. Lucrarea prezinta un ghid care sa usureze pregatirea pachetelor de formare prin parcurgerea pas cu pas a procesului de proiectare a programelor de invatare bazate pe competente.

- *Constantin Militaru, Unele consideratii asupra conceptului de risc in managementul calitatii*

In lucrare se discuta notiunea de risc, prezentand pentru inceput sensurile uzuale ale acesteia. In continuare, trecem in revista „tipurile de risc”: economic, tehnic, financiar etc. In ultima parte analizam modurile de abordare ale conceptului risc in domeniul managementului calitatii, insistand asupra legaturii riscului cu incertitudinea si asupra posibilitatilor de modelare probabilitate statistica a riscului.

- Mihai Botez, *Metoda de selectie a managerilor (III)*

Modalitatile „clasice” de testare a candidatilor sunt insuficient de edificatoare si nu suficient de riguroase, deoarece nu ne dau o imagine concludenta despre cat de mult se apropie candidatii de un anumit „profil” al capabilitatii manageriale pe care angajatorul il pretinde de la concurenti si cum pot fi ei departajati prin raportare la acest profil. Prin prezentul studiu propun o solutie complexa de departajare a candidatilor la ocuparea unui post managerial prin diferentierea capabilitatii manageriale a candidatilor prin utilizarea unei aplicatii fuzzy si a modelului Goleman.

- Cosmin Dobrin, Ion Popa, Claudiu Cicea, *Sugestiile si reclamatii. Fundament al imbunatatirii continue*

Sugestiile si reclamatii reprezinta o sursa de informatii cu privire la nemulțumirile/dorintele cetatenilor si reprezinta un instrument valoros pentru fundamentarea procesului de imbunatatire continua. In aceasta lucrare incercam sa facem o analiza a procesului de sugestii/reclamatii si a instrumentarului utilizat in analiza lor.

- Nadia Belu, Luminita Stirbu, *SMED – o tehnica pentru obtinerea flexibilitatii in productie*

Calitatea este un factor determinant al performantei unei companii. Tot mai multe organizatii utilizeaza metode si instrumente pentru imbunatatirea continua a calitatii produselor lor, pentru o satisfacere cat mai deplina a cerintelor clientilor, in conditii profitabile. Metoda SMED este o strategie industrială utilizata pentru a construi o pozitie puternica in piata, prin imbunatatirea continua pe trei axe: calitate, eficienta, flexibilitate.

MANAGEMENTUL MEDIULUI

- Mirela Secara, *Eticheta ecologica europeana. Instrument pentru o dezvoltare durabila a turismului de pe litoralul romanesc*

Prin etichetarea ecologica se incerca limitarea folosirii substantelor cu efecte negative asupra apei, aerului, solului si cu risc ridicat de producere a efectelor cancerigene, alergice, etc. Criteriile care stau la baza acordarii etichetei ecologice europene incurajeaza aplicarea celor mai bune practici in scopul protectiei mediului si a sanatatii populatiei, precum si reciclarea produselor. Eticheta ecologica a fost creata de Comisia Europeana in anul 1992 si are drept scop proiectarea si realizarea unor produse cu impact minim asupra mediului in timpul fazelor de productie, de distributie, de consum, de utilizare si dupa folosire.

SOCIETATEA CUNOASTERII

- Angela Ionita, Ion Nedelcu, *Infrastructurile de date spatiale. Saltul catre fundamentarea interdisciplinara, cercetare si finantare institutionala adecvate*

In era informationala, resursa vitala pentru dezvoltarea economica si sociala a unei tari este informatia. Informatia geografica, in particular, si-a sporit importanta in ceea ce priveste cresterea eficientei unor activitati de zi cu zi. Ca urmare, multe tari de pe glob continua sa cheltuiasca resurse considerabile in construirea de infrastructuri (nationale) de date (geo)spatiale (I(N)DS).

Deși o metodologie de evaluare este încă in discutie si implica evaluarea punctelor tari si a punctelor slabe ale programelor, politicilor, personalului implicat si a institutiilor/organizatiilor, se poate totusi incepe de la a evalua rezultatele existente pe baza unor criterii si a unor indicatori asociati si sa se continue apoi cu construirea unor programe pentru dezvoltarea de IDS-uri care sa se bazeze explicit pe calitate.

ACADEMICA

- Emil Petrescu, Viorel Gh. Voda, *Din nou despre practica si teoria capabilitatii proceselor*

In acest articol discutam cateva probleme „deschise” care apar in teoria capabilitatii proceselor tehnologice. Printre acestea mentionam: posibilitatea beneficiarului industrial de a testa nivelul capabilitatii auto-declarat de furnizor; corectiile necesare ce trebuie aduse in cazul non-gaussian; influenta erorilor de masurare asupra valorii indicilor de capabilitate.