

## **CALITATEA – acces la succes, nr. 1-2/2009**

### **INFO/EVENIMENT**

- *ISO a publicat noua editie a standardului ISO 9001*
- *Standardele ISO pentru sisteme de management implementate in 175 de tari*
- *Satisfactia clientului – element de baza in sistemul de management al calitatii*
- *Standard ISO care promoveaza consistenta in analizele senzoriale*
- *Asigurarea prin lege a respectarii drepturilor de proprietate industriala ale inventatorilor*
- *Vreau sa invat si vreau sa ajut! Un dar pentru comunitate*
- *SRAC Servicii Grup – Oferta de instruire 2009*

### **MANAGEMENTUL CALITATII**

- *Ion Verboncu, calitatea in management. Performante si excelenta in management si afaceri (II)*

Evidentierea modalitatilor de exprimare a performantelor manageriale specifice permite conturarea tabloului complet al performantelor manageriale, conditie a excelentei in management. Managementul cu adevarat performant, in ansamblu si la nivel de subsisteme – metodologic, decizional, informational si organizatoric –, genereaza performante economico-financiare, exprimate, la randul lor, printr-un set de indicatori ce au in centru productivitatea muncii.

Agentii economici pot „construi” viitorul strategic si tactic, astfel incat sa devina excelenti in management si afaceri, luand in considerare performantele, aceasta insemnand cele mai inalte standarde de eficienta, eficacitate si competitivitate.

- *Bogdan Mocan, Sisteme integrate de management – factor determinant in dezvoltarea durabila a unei organizatii*

Un sistem integrat de management permite organizatiilor sa gestioneze intr-un mod facil doua sau mai multe sisteme de management (de exemplu, Sistemul de Management al Calitatii si Sistemul de Management de Mediu). Dezvoltarea durabila este un concept care presupune a raspunde nevoilor actuale, fara a compromite sansa generatiilor viitoare de a-si satisface propriile lor nevoi.

Asadar, un sistem de management care integreaza toate sistemele si procesele din cadrul unei organizatii intr-o structura unica, potentat de principiile dezvoltarii durabile, permite organizatiei sa actioneze ca un tot unitar avand obiective unificate.

- *Diana Pitic, Violeta Mihaela Dinca, Masurarea nivelului de excelenta in IMM-uri utilizand instrumentul Balanced Scorecard*

Aceasta lucrare propune aplicarea instrumentului de masurare a excelentei Balanced Scorecard intr-un IMM din Romania si rolul sau in identificarea directiilor strategice de dezvoltare. In prima parte, se descrie cadrul contextual de excelenta in afaceri si caracteristicile specifice ale IMM-urilor, urmand a fi prezentat instrumentul de masurare a excelentei Balanced Scorecard. Pentru a arata un exemplu de aplicare a acestui instrument, autorii prezinta un studiu de caz al Balanced Scorecard aplicat pentru masurarea excelentei unui IMM romanesc si utilitatea sa in gestionarea dezvoltarilor viitoare, pe drumul spre imbunatatire a performantelor.

- *Constantin Militaru, Claudia Maria Oprescu, Evaluarea performantelor profesionale, in contextul implementarii SMC*

Exista un accept general, conform caruia angajatii sunt responsabili pentru propria lor performanta profesionala. La nivel conceptual, sistemul de evaluare a performantelor ar trebui construit astfel incat sa ii poata oferi angajatului cadrul necesar de care are nevoie pentru a ajunge la performanta. In acest context, organizatia ar trebui sa puna la dispozitia angajatului resursele necesare, astfel incat abilitatile si potentialul acestuia sa fie valorificate.

- *Ruxandra-Diana Dobran, Integrarea managementului calitatii, creativitatii si inovatiei in sistemul bancar romanesc*

Analizand importanta calitatii serviciilor in sistemul bancar din Romania, aceasta lucrare scoate in evidenta factorii cheie ai procesului de implementare a sistemului de Management Total al Calitatii. In contextul unei competitii acerbe intre bancile comerciale, „supravietuirea” si dezvoltarea acestora pe piata bancara din Romania este

posibila numai atunci cand se fac eforturi suficiente, inclusiv sub aspect financiar, pentru realizarea si oferirea unor produse si servicii de inalta calitate, care sa satisfaca pe deplin clientii si sa-i fidelizeze. Calitatea nu este doar un factor de diferentiere din punctul de vedere al competitivitatii, ci se va transforma in pretul de intrare pe piata. Pentru a raspunde corespunzator cerintelor clientilor, in contextul unei concurente acerbe si al integrarii in Uniunea Europeana, bancile comerciale din Romania trebuie sa-si implementeze un sistem de management ce integreaza calitatea, creativitatea si inovatia. Inovatia se realizeaza prin schimbari bruste si genereaza ameliorari radicale, in raport cu situatia initiala, care se datoreaza unor investitii importante in tehnologie performanta si in echipamente. Creativitatea este procesul de gandire care ajuta la generarea de idei. Managementul Total al Calitatii (TQM) este un instrument important, dar care nu poate crea valoare la infinit daca nu este dublat de strategii inovative si avangardiste.

- Mihaela Alexandra Ionescu, *Calitate prin responsabilitate sociala corporatista si branding de angajator. Cazul Nokia*

Asocierea dintre reputatia angajatorului si managementul calitatii reprezinta o tema de mare interes pentru cele mai diverse medii. De ceva vreme, acest duet este completat si de strategiile de responsabilitate sociala corporatista, strategii a caror implementare este sustinuta de aparitia unui nou standard ISO 26000. In acest context, in articolul de fata, am realizat o analiza a relatiilor dintre cele trei entitati (reputatia angajatorului-calitate-responsabilitate sociala corporatista – RSC), analiza pe care am operationalizat-o pe unul dintre cazurile extrem de mediatizate la inceputul lui 2008 – corporatia Nokia. Obiectivele acestui travaliu analitic nu au in vedere tratarea exhaustiva a problemelor ci, mai degraba, abordarea strategiei de relocare a Nokia din perspectiva tridimensionala enuntata mai sus.

- Ioan Nascu, *Strategii ale managementului cererii de transport in contextul transportului urban de persoane*

Managementul cererii de transport este un termen general, folosit mai frecvent in Statele Unite ale Americii si Canada, caruia ii corespunde termenul managementul mobilitatii, folosit cu precadere in Europa si care desemneaza acele strategii ce urmaresc o folosire mai eficienta a resurselor de transport, opus cresterii ofertei sistemului de transport prin extinderea cailor de transport, amenajarilor pentru parcare, aeroporturilor si a altor amenajari specifice folosirii vehiculelor motorizate. Din multitudinea de strategii folosite cu succes de firme, in cadrul Planului de transport, ne-am oprit la urmatoarele strategii: teleworking, amplasare in apropierea firmei sau in incinta acesteia a unor amenajari care furnizeaza o gama de servicii sau produse necesare zilnic angajatilor, transport public mai bun la locul de munca, folosirea taxiurilor colective, bike and ride, park and ride, van-pooling, car-pooling, garantarea calatoriei spre casa in situatii de urgenta.

- Ion Popa, Cosmin Dobrin, *Diagnoza culturii organizationale*

Cultura organizationala este considerata a fi „forta” invizibila din spatele lucrurilor usor observabile si tangibile dintr-o organizatie, este energia sociala ce determina oamenii sa actioneze. Cultura organizationala este o combinatie de elemente umane constiente si inconstiente, rationale si irrationale, de grup si individuale, intre care se deruleaza complexe si fluide interdependente, cu un impact major asupra functionalitatii si performantelor organizatiei.

- Ana-Maria Grigore, *Impactul inteligentei emotionale asupra eficientei organizatiei*

In prezent, universul locului de munca s-a schimbat in mod radical. Oamenii trec de la un serviciu la altul si de la o companie la alta. Clientii pe care te puteai baza candva se bucura acum de o multitudine de alegeri. Iar in ceea ce priveste concurenta, scena ei de desfasurare, cu regulile pe care le are, este de nivel mondial.

Domeniul resurselor umane este singurul domeniu in care imbunatatirile semnificative pot duce spre o sursa nelimitata de avantaje pe piata concurentiala. O sursa insuficient valorificata sau tratata cu indiferenta in unele organizatii este latura „afectiva” a naturii umane, cea condusa de emotii.

- Florin Marian Buhociu, Liliana Mihaela Moga, Florina Oana Virlanuta, *Calitatea serviciilor de sanatate – metode si instrumente noi de evaluare*

Lucrarea prezinta importanta si volumul resurselor financiare alocate sectorului medical in Romania, in comparatie cu tarile europene. Avand in vedere volumul acestor cheltuieli si impactul major asupra populatiei, s-a impus introducerea principiilor managementului calitatii totale (MCT) si, implicit, a unui set de instrumente specifice de masurare a calitatii. Pe parcursul lucrarii, sunt prezentate principalele instrumente ale calitatii, concluzionand ca, pe langa cele clasice, este necesar sa fie introduse si altele, specifice activitatii cabinetelor medicale individuale. In aceasta directie, a fost elaborata o metodologie noua de tabelare si agregare a datelor, care permite obtinerea de distributii de frecventa pe baza solicitarii medicului. De asemenea, sunt prezentate metode de valorificare a acestor date, prin distributie de frecventa grupata, conform dorintei beneficiarului. Conceptele teoretice prezentate sunt verificate prin realizarea unui studiu de caz pe exemplul unui cabinet de medic de familie. Pe baza rezultatelor obtinute, se propun cateva directii de continuare a cercetarii prin introducerea acestui nou instrument intre cele deja utilizate si standardizarea acestor instrumente, conform normativelor Uniunii Europene (UE).

### **MANAGEMENTUL MEDIULUI**

- Ovidiu Tutuianu, *Verificarea monitorizarii emisiilor de gaze cu efect de sera (GES)*

Protocolul de la Kyoto a promovat comertul cu emisii ca „mecanism flexibil” pentru reducerea, in conditii economice, a emisiilor de gaze cu efect de sera (GES). Pentru a se asigura astfel de tranzactii, este nevoie de evaluarea si monitorizarea corecta a acestor emisii. In acest articol, se prezinta modul cum este reglementata in Romania activitatea de verificare a monitorizarii emisiilor de GES, in care sunt implicati, ca principali actori: operatorul instalatiilor cu emisii de GES, organismul de verificare si autoritatea competenta pentru protectia mediului.

- Gheorghe Lepadatu, Ildiko Ioan, Carmen Valentina Radulescu, *Dimensiunea manageriala a padurii ca spatiu verde. O cerinta a procesului vital*

Rolul mediului in asigurarea satisfacerii unor nevoi primare, vitale, este in general binecunoscut, dar posibilitatile concrete de a interveni pentru a modela procesele sociale, astfel incat acestea sa contribuie la armonizarea acestei relatii, sunt mult mai putin evidente. Ne propunem sa evidentiem o serie de aspecte care trebuie considerate la nivel managerial pentru o mai buna administrare a padurii, de a carei existenta depind numeroase procese vitale pentru societate.

### **MANAGEMENTUL SIGURANTEI ALIMENTULUI**

- Octavian Baston, Alexandru Lucian Stroia, Daniela Moise, Octavian Barna, *Evolutia in timp a continutului de amine bioactive din pieptul si pulpele de pui de gaina refrigerate din Romania*

In lucrare am urmarit determinarea continutului initial de amine bioactive si evolutia in timp a acestora in carnea cruda si refrigerata de pui de gaina, parti anatomice: piept si pulpe. Folosind o metoda de determinare a aminelor bioactive prin lichid cromatografie de inalta performanta, s-au determinat noua amine din carnea de pasare. Aceasta metoda este aplicata in premiera in Romania, pentru determinarea aminelor biologic active din carnea de pasare, fiind testata in vederea validarii atat pentru produse de origine animala, cat si vegetala. Aminele bioactive studiate au fost: triptamina, b-feniletilamina, putresceina, cadaverina, histamina, serotonina, tiramina, spermidina si spermina. La o zi dupa sacrificarea puilor de gaina si transarea in parti anatomice (piept si pulpe), s-au detectat niveluri ridicate de poliamine: spermina si spermidina, spermina avand continutul cel mai ridicat din totalul aminelor (aproximativ 50%). In timpul depozitarii la 4°C, s-a observat o scadere in timp a continutului de spermina si spermidina. In pieptul si pulpele de pui de gaina, in prima zi, nu s-au detectat putresceina si cadaverina. Continutul de triptamina, b-feniletilamina, putresceina, cadaverina, histamina, serotonina si tiramina creste in timpul depozitarii in stare refrigerata a carni de pui de gaina. In cea de a 20-a zi de depozitare, in pieptul de pui de gaina s-a gasit un continut de amine biologic active mai ridicat decat in pulpe.

### **BIBLIOTECA MANAGERULUI**

- Editura ASE, Ion Ionita, *Managementul calitatii si ingineria valorii*
- Editura ASAB, Constantin Banu, *Tratat de industrie alimentara – Probleme generale*
- Editura ASE, Marian Nastase, *Lideri, leadership si organizatia bazata pe cunostinte*
- Editura Economica, Stelian Brad, Cornel Ciupan, Liliana Pop, Bogdan Mocan, Mircea Fulea, *Manualul de baza al managerului de produs in ingineria si managementul inovatiei*