

CALITATEA – acces la succes, nr. 6/2009

INFO/EVENIMENT

- Noua editie a brosurii ISO cu privire la obtinerea de avantaje prin utilizarea standardelor din familia ISO 9000

MANAGEMENTUL CALITATII

- Mirela Secara, *Sigla „Europespa – Med”. Marca europeana de calitate pentru statiunile balneare romanesti*

In conditiile actuale, turismul balnear romanesc trebuie sa se raporteze la exigentele cererii turistice si ale produselor turistice similare de pe piata internationala. In acest context, alinierea turismului balnear romanesc la normele si standardele europene de calitate impuse de Asociatia Europeana a Statiunilor Balneare (ESPA) reprezinta un subiect de mare actualitate in domeniul serviciilor turistice de sanatate. Tema abordata in acest articol face parte dintr-o cercetare statistica complexa efectuata de autor asupra turismului balnear romanesc, in special asupra turismului balnear de pe litoralul romanesc, in scopul relansarii si dezvoltarii acestei forme de turism in Romania.

- Tünde Szabo, Eniko Fazakas, *Importanta managementului calitatii in Administratia Publica Locala. Studiu de caz Primaria Municipiului Sfantu Gheorghe*

Este incontestabil si recunoscut, la scara mondiala, faptul ca factorul principal al performantelor unei organizatii il reprezinta calitatea produselor si a serviciilor oferite de acestea. De-a lungul timpului, dar mai ales la ora actuala, se manifesta o tendinta din ce in ce mai pronuntata in cresterea exigentei clientilor in ceea ce priveste calitatea. Astfel, aceasta crestere a exigentei clientilor si a societatii in ansamblu, precum si a fenomenului de globalizare a pietei, fac ca un factor determinant al competitivitatii produselor si serviciilor sa-l reprezinte calitatea acestora.

- Firica Popa, *ISO 9001:2008, o provocare pentru organizatiile care vizeaza obtinerea performantei (I) Prezentarea aplicarii modificarilor din ISO 9001:2008*

Versiunea 2008 a standardului ISO 9001, desi nu introduce cerinte noi, aduce clarificari ale cerintelor existente in vechiul standard, autorul incercand, pe parcursul a mai multor articole ale revistei, sa sublinieze principalele abordari ale versiunii ISO 9001:2000, urmate de o prezentare punctuala a modificarilor aduse de noua versiune a standardului. In cadrul acestei parti se vor prezenta modificarile si recomanda-rile de aplicare pentru capitolele introductive din standard, 4, 5 si 6.

- Mircea Nastase, Paula Liliana Socoll, *Managementul riscului in institutiile publice. Concepte si consideratii*

Gestiunea riscurilor intr-o institutie publica se realizeaza prin implementarea managementului riscului, scopul acestui tip de management fiind optimizarea expunerii la risc. Lucrarea isi propune sa prezinte necesitatea existentei managementului riscului in cadrul unei institutii publice, precum si rolul important pe care il au conducatorii departamentelor in stabilirea obiectivelor si identificarea riscurilor care pot interveni pe parcursul realizarii activitatilor concrete, asociate obiectivelor.

- Ion Popa, Cosmin Dobrin, *Modelul rational al procesului decizional*

Fie ca avem in vedere un aspect strategic, de importanta vitala pentru viitorul firmei, fie ca o anumita activitate de importanta mai redusa nu se desfasoara asa cum am fi dorit, necesitatea adoptarii unei decizii deriva din aparitia unor „probleme” in mersul normal al activitatilor. Decizia reprezinta alegerea unei alternative din mai multe posibile in vederea atingerii unui obiectiv.

- Dan Laurentiu Anghel, Alina Filip, Bogdan Georgescu, Anca Maria Stanculescu, *Mixul de marketing turistic. Factor al sustenabilitatii calitatii serviciilor turistice*

Importanta serviciilor turistice a crescut in ultima perioada, lucru demonstrat prin cresterea fluxului de turisti, dar si prin cresterea veniturilor sectorului tertiar al fiecarei tari. Intreprinderea turistica incearca sa caute noi modalitati de diferentiere si prestare a propriilor servicii, pentru mentinerea competitivitatii pe piata. Prin cele patru mari componente – produs, pret, plasare, promovare – rolul marketingului devine mai important si decisiv in promovarea si oferirea serviciilor turistice de pe piata, cat si pentru cresterea calitatii acestora.

- Ruxandra Dobran, *Implicarea personalului din cadrul bancii in procesul de ameliorare continua a serviciilor oferite clientilor*

Aceasta lucrare scoate in evidenta importanta implicarii personalului bancar in procesul de ameliorare continua a calitatii serviciilor oferite clientilor. Fara implicarea angajatilor in demersul calitatii, nicio teorie sau idee formulata si sustinuta de conducerea de varf a organizatiei nu poate fi pusa in practica. Insa, pentru a se implica, acestia trebuie motivati si formati in domeniul calitatii. Cultura organizationala joaca si un rol important. Fara a se simti parte din companie, fara a fi familiarizat cu cultura calitatii si fara a primi un mesaj in acest sens din partea conducerii, personalul bancii nu se va implica indeajuns in procesul de imbunatatire a calitatii.

MANAGEMENTUL MEDIULUI

- Gratiela Branza, *Importanta valorificarii durabile a deseurilor pentru mediul inconjurator*

Managementul deseurilor reprezinta una dintre problemele majore de mediu cu care se confrunta tarile Uniunii Europene. Drept urmare, preocuparile UE in domeniul valorificarii deseurilor s-au concretizat intr-o serie de masuri de ordin legislativ cu scopul de a reduce considerabil impactul deseurilor asupra mediului inconjurator.

- Carmen Valentina Radulescu, *Protectia resurselor de sol. Cerinta a dezvoltarii durabile*

Solul reprezinta un sistem viabil pentru productia de bunuri si un depozit major de carbon ce trebuie sa fie protejat. Protectia generala a solului si a functiilor sale de mediu, economice, sociale, ecologice si culturale reprezinta o conditie prealabila pentru abordarea principalelor provocari ecologice la nivel international. In Romania, resursele de sol sunt supuse unui amplu proces de degradare, iar actiunile de remediere sunt vizate de obiectivele asumate in procesul european, fiind materializate in posibilitati de finantare a proiectelor de inchidere/ecologizare a siturilor contaminate/poluare istoric si a celor de reabilitare.

- Gabriel Nastase, Gheorghe Lepadatu, *Interdependente ale dezvoltarii economice si tehnologice cu protectia mediului*

Problemele de protectie a mediului sunt deosebit de complexe si se regasesc in diferite aspecte ale vietii economice, sociale si politice. Lucrarea analizeaza o serie de interdependente ale dezvoltarii economice si tehnologice cu protectia mediului, urmarind sa evidentieze posibilitatile de interventie pentru a favoriza intensificarea relatiilor armonioase. Activitatea umana presupune valorificarea resurselor naturale, iar folosirea mijloacelor de exploatare are implicatii asupra calitatii mediului. Pe diferite trepte istorice de evolutie, modificarea conditiilor de mediu s-a facut proportional cu metodele, tehnicile si tehnologiile utilizate. Nivelul ridicat al dezvoltarii tehnologice si economice a condus la degradarea accentuata a mediului, fiind necesare interventii energice pentru restabilirea echilibrului si pentru dezvoltarea de relatii armonioase.

SOCIETATEA CUNOASTERII

- Bogdan Mocan, Mircea Fulea, *Valoarea inovarii in economia bazata pe cunoastere. Modalitati de analiza a valorii unei inovatii*

Conceptul de „valoarea a inovatiei” impune evaluarea strategiilor de dezvoltare a produselor si a celor de marketing, precum si reafirmarea angajamentelor unei organizatii. Trebuie evaluat ce anume constituie valoare reala pentru client adresand

urmatoarele intrebari: ce „valoare/valenta” a unui produs trebuie sa fie oferita sau imbunatatita pentru a satisface cerintele clientilor? Sau, care dintre „valorile/valentele” unui produs pot fi reduse sau eliminate, deoarece ele nu constituie valoare reala pentru clienti?

Lucrarea de fata isi propune sa analizeze diverse modalitati de evaluare a „valorii unei inovatii” in contextul unei economii bazata pe cunoastere.

ACADEMICA

- Emil Petrescu, Viorel Gh. Voda, *Legea numerelor mici in studiul calitatii produselor*

In acest articol prezentam asa-numita „lege a numerelor mici” (Das Gesetz der kleinen Zahlen), adica legea evenimentelor rare si rolul acesteia in analiza calitatii produselor. Modelul statistic este cel de tip Poisson si el descrie comportarea defectelor/neconformitatilor considerate pe o unitate de produs. Proprietatea Poisson se defineste prin egalitatea mediei cu dispersia caracteristicii masurabile respective. Sunt date exemple in acest sens si se discuta „un caz patologic”, si anume cel al variabilei Cauchy, definit, printre altele, si ca raport a doua marimi masurabile, repartizate normal (Gauss – Laplace).

BIBLIOTECA MANAGERULUI

- Editura Universitara, Florina Bran, Ildiko Ioan, *Globalizarea si mediul*
- Editura ASAB, Emil Petrescu, Viorel Gh. Voda, *Minitratat neconventional de management al calitatii*