

## **CALITATEA – acces la succes, nr. 7-8/2009**

### **INFO/EVENIMENT**

- *Standard ISO pentru a lupta impotriva contrafacerii produselor si a fraudei*

### **MANAGEMENTUL CALITATII**

- Felicia Albescu, Marieta Olaru, Dorel Mihai Paraschiv, Irina Pugna, *Excelenta in serviciile globale prin managementul cunostintelor interculturale*

Succesul companiilor internationale in furnizarea de servicii de calitate este legat, pe de o parte, de dinamica mediului de afaceri in continua crestere si pe de alta parte, de adoptarea unor modele de sisteme de management, recunoscute la nivel international. Pe masura ce piata devine globala, companiile extinse la nivel international trebuie sa gestioneze aspectul multicultural al mediilor de afaceri. Atingerea nivelului de excelenta in servicii este o cale de urmat in stabilirea si mentinerea unor relatii de afaceri pe termen lung in asemenea medii multiculturale.

Un suport important in gestionarea acestor multiple probleme se regaseste la nivel cognitiv in modelele de sisteme de management, iar la nivel tehnologic in ultimele produse ale tehnologiilor informatiei de afaceri.

Integrarea modelului european de excelenta in afaceri cu managementul cunostintelor multiculturale asigura un suport real in derularea unor afaceri de succes la nivel international, prin oferirea de servicii globale de cea mai buna calitate adresate unor clienti din culturi diferite, la concurenta cu companiile nationale care gestioneaza instinctiv specificul local.

- Constantin Militaru, Daniel Georgescu, *Managementul reabilitarii. Strategie in organizatiile industriale.*

Pe o piata globala intens competitiva, caracterizata de scale mari de productie, planificarea si managementul eficace al activitatilor de mentenanta sunt considerate a fi procese critice, capabile sa faca diferenta intre performerii excelenți si cei care abia sunt capabili sau cei care sunt mai puțin decât capabili.

- Claudiu Cicea, Cosmin Dobrin, Ion Popa, *Competitivitatea in domeniul serviciilor de sanatate publica*

Problema competitivitatii in sfera serviciilor de sanatate publica (evaluare, factori determinanti, strategii de crestere etc.) trebuie initiata plecand de la concept si de la particularitatile in cadrul acestui domeniu important al vietii economico-sociale. In conditiile actuale ale unor resurse din ce in ce mai limitate si al unor nevoi in continua multiplicare si diversificare, in contextul unei concurente acerbe in orice domeniu, problematica rationalizarii si a competitivitatii oricarei activitati umane devine foarte importanta.

In cele ce urmeaza vom analiza conceptul de competitivitate in sfera serviciilor de sanatate pe baza mai multor aspecte: calitatea serviciilor, imbunatatirea performantelor, tehnologiile utilizate etc.

- Firica Popa, *Versiunea 2008 a standardului ISO 9001, o noua provocare pentru organizatiile care vizeaza obtinerea performantei (II). 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 mai multor articole publicate in revista Calitatea–acces la succes, 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 recomandarile de aplicare pentru capitolul 7 din ISO 9001:2008. Dupa caz, acolo unde nu sunt modificari, dar modul de aplicare este influentat de modificarile aduse de ISO 9001:2008, se vor face recomandari de aplicare.

- Florica Badea, Eugen Burdus, *Imbunatatirea calitatii proceselor prin utilizarea Supply Chain Management*

Lantul logistic global este un concept care a aparut din nevoia cresterii performantelor sistemelor logistice. Supply chain management propune in acest scop revizuirea punctului de vedere, conform caruia abordarea separata a componentelor lantului logistic trebuie sa fie inlocuita cu o abordare globala a tuturor elementelor logistice, in ansamblu. Aceasta se concretizeaza prin externalizarea unor activitati situate in vecinatatea unor verigi ale lantului logistic.

- Daniela Lidia Roman, *Modelul Deming si finantele publice (I). Planificarea calitatii serviciilor publice*

Este cunoscut faptul ca managementul total al calitatii reflecta complexul de metode cu ajutorul carora se obtine calitatea totala. Ca o strategie competitiva, calitatea se aplica si in administratia si serviciile publice. Numarul redus al posibilitatilor determina necesitatea cresterii eficientei, optimizand folosirea mijloacelor disponibile. Domeniul administratiei publice, al serviciilor publice se confrunta cu anumite conditii economice, culturale, cu un mediu concret, iar calitatea serviciilor, a rezultatelor obtinute nu este cea asteptata. In acest articol este abordata problematica planificarii calitatii in domeniul finantelor publice utilizand modelul Deming. Drept serviciu public se considera unul special, netratat astfel pana in prezent, „prevenirea si combaterea evaziunii fiscale”. Se considera acest demers drept necesar si de interes pentru a identifica solutii in scopul diminuarii cailor de manifestare a evaziunii fiscale.

## MANAGEMENTUL MEDIULUI

- Emilia Mioara Cimpeanu, *Finantarea politicilor de mediu din Romania*

Politica de mediu este o prioritate esentiala, avand in vedere functiile vitale pe care le indeplineste mediul pentru activitatile economice si sociale si care necesita constructia unor strategii de corelare, consistente cu cele elaborate de alte tari si la nivel mondial. Aceste directii de actiune consuma importante fonduri financiare. In acest scop, in cadrul studiului am investigat modalitatile de finantare a politicilor de mediu din Romania pentru a evidentia dinamica acestora.

## MANAGEMENTUL SIGURANTEI ALIMENTULUI

- Rodica Pamfilie, Lelia Voinea, *Managementul inovarii. Aplicatii in sfera ofertei de alimente*

Biotehnologia moderna a oferit noi posibilitati de dezvoltare in sectorul agroalimentar. Au fost create alimente modificate genetic, care au suscitat dezbateri fara precedent, mai cu seama in ultima perioada, polarizand atentia, atat a oamenilor de stiinta, a producatorilor de bunuri alimentare, a consumatorilor, a grupurilor de aparare a inte-resului public, precum si a puterilor publice si a decidentilor. Din cauza numeroaselor efecte metabolice nedorite induse de comportamente alimentare nesanoase, segmente tot mai insemnate de consumatori se orienteaza in prezent catre consumul de produse alimentare cu valoare nutritiva cat mai ridicata, sigure in consum si, eventual, cu efecte reglatoare asupra functiilor fiziologice ale organismului. Din oferta de bunuri alimentare existente pe piata, cele care indeplinesc aceste exigente ale consumatorilor sunt produsele alimentare ecologice, suplimentele nutritionale si alimentele functionale.

- Angela Mohora, Alexandru Lucian Stroia, *O propunere de imbunatatire a managementului fermelor horticole in conditiile actualei crize economice*

Lucrarea ofera managerilor fermelor horticole o alternativa pentru depasirea crizei economice actuale si anume valorificarea sub forma de produse alimentare traditionale a surplusului de materii prime care nu pot fi comercializate pentru consum in stare proaspata. Se prezinta solutii tehnologice concrete, tehnologii de valorificare, recomandari privind modul de pregatire a bazei materiale, a infrastructurii.

In context cu politica de promovare a produselor alimentare traditionale, autorii recomanda incurajarea realizarii in comunitatile rurale si la nivelul fermei a produselor alimentare traditionale din legume si fructe, contribuind astfel la perpetuarea practicilor

horticole traditionale si la valorificarea superioara a produselor horticole obtinute.

## **MANAGEMENTUL SANATATII SI SECURITATII OCUPATIONALE**

- Gabriel Babut, Roland Moraru, *Analiza critica a transpunerii in legislatia nationala si in legislatiile statelor membre ale Uniunii Europene a obligatiei privind evaluarea riscurilor din Directiva 89/391/CEE (I)*

De la adoptarea Directivei 89/391/CEE, evaluarea riscurilor a devenit un concept familiar pentru organizarea prevenirii la locul de munca, un numar mare de intreprinderi din intreaga Europa evaluandu-si riscurile in mod regulat. Modul in care fiecare stat membru al Uniunii Europene a transpus in legislatia nationala obligatia de a evalua riscurile difera atat in ceea ce priveste continutul acesteia, cat si in ceea ce priveste modalitatile concrete de implementare. Din aceasta perspectiva, lucrarea isi propune sa realizeze o analiza a modului in care a fost transpusa in legislatiile statelor membre ale Uniunii Europene obligatia privind evaluarea riscurilor din Directiva 89/391/CEE. Analiza critica a fost structurata pe sapte directii principale: tipurile de riscuri evaluate, actorii implicati in evaluarea riscurilor, modul de formalizare/documentare a evaluarii riscurilor, legatura dintre evaluarea riscurilor si planul de prevenire si protectie, periodicitatea demersului de evaluare a riscurilor, regimul sanctionatoriu in domeniul evaluarii riscurilor si perceperea obligatiei de a evalua riscurile de catre intreprinderile din Uniunea Europeana. Concluziile si observatiile rezultate in urma analizei pot fi utilizate pentru imbunatatirea cadrului legislativ national in domeniul securitatii si sanatatii in munca si permit elaborarea unor noi instrumente care sa faciliteze aplicarea acestuia in cadrul intreprinderilor din Romania, in special a celor mici si mijlocii.

- Iuliana Nicola-Antoniou, Dalina Dumitrescu, *Cresterea calitatii managementului si finantarii privind starea de sanatate a populatiei prin programele nationale de sanatate. Studiu de caz: Boala Alzheimer – problema de sanatate publica*

O buna sanatate mentala este fundamentala pentru bunastarea fiecarui individ, a familiei acestuia si a intregii populatii a unei tari. In mod contrar, problemele mintale si bolile mentale sunt printre cauzele cele mai importante ale scaderii calitatii vietii si reducerea productivitatii sociale. Sanatatea mentala trebuie inteleasa in cadrul general de asigurare a sanatatii populatiei care sa corespunda nevoilor identificate ale tuturor grupurilor de populatie si care sa deschida spectrul de interventie de la preventie la insanatosire, la tratarea si vindecarea bolii, la ingrijirea si asistenta medicala specializata in fazele ireversibile. Articolul trateaza dintr-o perspectiva multidisciplinara necesitatea constituirii unui Plan National pentru tratarea si ingrijirea dementelor, cu studiu de caz aplicat bazat pe evidentele empirice referitoare la boala Alzheimer in lume si in Romania.

## **SOCIETATEA CUNOASTERII**

- Florin Ionita, *Decizia de a trece la o noua etapa in informatizarea organizatiei – o problema tehnologica sau una socioculturala? (I)*

In ultimii opt ani, atat in Romania, cat si in celelalte state care au aderat recent sau urmeaza sa adere la Uniunea Europeana, s-a manifestat un mare si, uneori, brusc interes pentru informatizarea anumitor zone din cadrul diferite tipuri de organizatii. Uniunea Europeana a finantat, atat prin instrumentele de preaderare, cat si prin fondurile structurale, o multitudine de proiecte, in speranta obtinerii unor rezultate spectaculoase. Din pacate, un numar semnificativ dintre acestea, vizand utilizarea TIC in cadrul companiilor sau al institutiilor publice, nu au confirmat increderea acordata si, ceea ce este si mai grav, s-au pierdut ani pretiosi fara a se inregistra o crestere a calitatii serviciilor la nivelul inregistrat in tarile dezvoltate. Prezenta lucrare vizeaza identificarea unor cai de actiune pentru determinarea momentului optim de lansare a procesului de perfectionare a sistemului informatic si a nivelului propus a se obtine pentru acesta, precum si determinarea nivelului de echilibru intre tehnologia utilizata si nevoile, respectiv, posibilitatile reale ale firmei.

- Andrei Stanciu, Florin Mihai, Bogdan Ionescu, *Solutii pentru reducerea timpului de implementare si cresterea calitatii sistemelor informatice*

Actualul mediu de afaceri dinamic, dar nu neaparat in crestere, ofera clientilor si potentialilor clienti ai solutiilor de tip ERP (Enterprise Resource Planning) conditii pentru a privi cu scepticism proiecte de implementare ce se desfasoara pe parcursul a cateva luni ori ani si presupun un efort financiar considerabil. Asadar, accelerarea implementarilor este preocuparea prezenta a furnizorilor din domeniu pentru a veni in intampinarea solicitarilor pietei, iar acest lucru este infaptuit prin diverse strategii de marketing, dar si solutii tehnice. Dintre acestea, conceperea unor solutii informatice ce reutilizeaza expertiza anterioara dintr-un domeniu de activitate ori ramura industriala este o solutie ce grabeste mult punerea in functiune a unui sistem informatic inte-grat. O alta metoda de accelerare a proiectelor ERP este folosirea de metodologii specifice de implementare, lucru ce induce economie de timp prin optimizarea folosirii resurselor. Conceperea de pachete preconfigurate ce furnizeaza solutii la cheie in cel mai scurt timp este o alta orientare a marilor furnizori catre companiile medii prin produse mai usor de instalat, configurat si gestionat.

## **ACADEMICA**

- Gheorghe Basanu, Victor Teleasa, *Indicatori de eficienta a operatiunilor logistice de transport*

Sistemele logistice actuale sunt antrenate intr-o ampla schimbare, complexa si dinamica. Aceasta tendinta este urmare a incertitudinii comportamentului de cumparare care obliga organizatiile sa inoveze modalitati noi de satisfacere a nevoilor consumatorilor, fapt ce poate determina ineficiente majore la nivelul sistemelor logistice prin subutilizarea capacitatilor de transport. Principalii indicatori de apreciere a eficientei operatiunilor logistice de transport sunt: gradul de utilizare a capacitatii de transport, eficienta utilizarii mijloacelor de transport, eficienta utilizarii timpului de transport. De asemenea, pentru aprecierea calitatii operatiunilor logistice de transport poate fi utilizat si un alt set de indicatori, cum sunt: gradul de respectare a termenului de livrare, procentul de livrari fara pagube sau pierderi materiale si procentul de livrari fara reclamatii. Toti acesti indicatori constituie, pentru managerii logisticieni, instrumente importante de apreciere a calitatii fluxurilor de marfuri ce se desfasoara la nivelul intregului sistem logistic.

## **BIBLIOTECA MANAGERULUI**

- Editura Standardizarea, *ASRO a adoptat SR OHSAS 18002:2009*
- Editura Universitara, Florina Bran, Ildiko Ioan, *Globalizarea si mediul*