

# CALITATEA – acces la succes, nr. 9/2009

## INFO/EVENIMENT

- *De ce avem nevoie de standarde europene – Instrumente de standardizare pentru IMM-uri (ISIMM)*

## MANAGEMENTUL CALITATII

- *Gheorghe Basanu, Nicolae Ovidiu Voinea, Metode si practici de sporire a calitatii si eficientei in vanzarea produselor de asigurare*

Desfacerea calitativ superioara a produselor si serviciilor asigura furnizorilor eficientizarea activitatii proprii si succesul in afaceri. In conditiile folosirii metodelor si tehnicilor eficiente, organizatiile isi pot asigura succesul in domeniul in care activeaza si isi pot astfel asigura o vizibilitate mai mare, in raport cu cea a concurentei, fie prin produsele oferite, fie prin calitatea acestora. Lucrarea de fata prezinta pe scurt cateva metode si practici eficiente de vanzare, utilizate in domeniul asigurarilor, prin a caror utilizare se pot obtine avantaje, ale caror consecinte se transpun direct asupra cifrei de afaceri si a profitabilitatii activitatii specifice.

- *Daniela Lidia Roman, Modelul Deming si finantele publice (II) Procesele secventiale ale calitatii in sfera serviciilor publice*

Dezvoltarea statului modern are in vedere si preocupari legate de calitate, de eficienta si legitimitatea reglementarii. Ca si alte domenii, cel al administratiei publice, al serviciilor publice se confrunta cu un anumit mediu, cu anumite conditii culturale, economice, astfel incat calitatea serviciilor nu este cea planificata.

In acest articol este tratata in continuare evolutia secventiala a calitatii conform modelului Deming la nivel macroeconomic pentru unul dintre serviciile publice din domeniul finantelor publice si anume, unul special, apreciem noi, „prevenirea si combaterea evaziunii fiscale”, care nu a mai fost tratat in acest mod in literatura de specialitate.

Cresterea manifestarii evaziunii fiscale la marea majoritate a impozitelor, diminuarea veniturilor bugetare determinata de aceasta, apreciem ca pot fi limitate si prin masurile care se desprind din analiza acestui serviciu public special cu ajutorul managementului calitatii, respectiv cu ajutorul modelului Deming.

- *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 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 recomandari 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.

- *Gabriel I. Nastase, Dragos Ionut Nastase, Promovarea calitatii pregatirii profesionale prin cadrul european al calificarilor*

Evolutia fenomenelor de formare, ocupare, somaj si inactivitate reprezinta una dintre cele mai importante preocupari ale Guvernului Romaniei. In calitatea acestuia de institutie tripartita, avand atat rolul de autoritate nationala pentru calificari, cat si pe cel consultativ in fundamentarea si promovarea politicilor si strategiilor de formare profesionala a adultilor, CNFPA (Consiliul Na-tional de Formare Profesionala a Adultilor) coordoneaza si controleaza la nivel national activitati specifice care, in mare parte, se regasesc si in institutii similare din tari ale Uniunii Europene.

- Irina Purcarea, Monica Paula Ratiu, *Implementarea Managementului Total al Calitatii in IMM-urile din industria turismului*

Lucrarea analizeaza implementarea managementului total al calitatii in intreprinderile mici si mijlocii din industria ospitalitatii. In prima parte este abordata relatia dintre managementul calitatii si cresterea competitivitatii produselor si destinatiilor turistice, sustinand elaborarea unei politici clare de calitate care sa urmareasca imbunatatirea proceselor implicate in elaborarea ofertei turistice. In a doua parte a lucrarii se urmareste analiza unor modele de management total al calitatii (TQM) care pot fi implementate in intreprinderile mici si mijlocii din industria ospitalitatii, pornind de la identificarea principalilor factori de succes pentru implementarea eficienta a TQM in turism.

## **MANAGEMENTUL MEDIULUI**

- Ion Dobre, Cristina Popa, *Potentialul de valorificare a resurselor energetice neconventionale*

Satisfacerea imediata si pe termen mediu a cererii de energie reprezinta obiectivul strategic general al sectorului energetic. Competitia pentru resursele naturale va fi agravata de constrangerile de mediu. Pe termen mediu, sursele regenerabile de energie nu pot fi privite ca alternativa totala la sursele conventionale, dar datorita avantajelor pe care le au acestea trebuie utilizate in paralel cu combustibilii fosili si energia nucleara. Valorificarea potentialului surselor regenerabile de energie constituie o optiune viabila, contribuind la combaterea schimbarilor climatice, diminuarea riscurilor ecologice generate de impactul productiei de energie asupra mediului, si la cresterea sigurantei in alimentarea cu energie.

- Florina Bran, *Mentinerea calitatii mediului prin instrumentele politicilor de mediu*

In prezent, dezechilibrul ecologic cauzat de exploatarea intensa a resurselor naturale a impus necesitatea formularii de politici de mediu axate pe protectia mediului si ameliorarea calitatii sale, protectia sanatatii publice, utilizarea prudenta si rationala a resurselor naturale, promovarea masurilor la nivel international privind rezolvarea problemelor mediului de dimensiuni regionale si mondiale. Dimensiunea globala a acestor preocupari justifica demersul nostru stiintific de a evidentia contributia instrumentelor politicilor de mediu asupra calitatii mediului pe baza unui studiu comparativ privind tarile membre ale Uniunii Europene.

## **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 (II)*

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 privesc 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.

## **SOCIETATEA CUNOASTERII**

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

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 a 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.

## **ACADEMICA**

- George Moldoveanu, *Ritmul de procesare. Vector esential al sistemului organizatoric*

Lucrarea isi propune analiza si operationalizarea unui concept insuficient definit in literatura si practica economica, cu implicatii asupra obiectivelor organizatiei. Corelarea necesarului cu disponibilul de orice rezerva, la nivelul fiecarei verigi structurale si perioade, constituie cheia obtinerii ritmului si a folosirii resurselor organizationale. Obtinerea ritmului dorit, in raport de cerere, presupune utilizarea unui sistem de metode precum: JIT, TQM, Lean, Six Sigma, TCR etc. care poate asigura eliminarea oricarui „obstacol” in calea fluiditatii proceselor. O cale de „asimilare a ritmului” este si analiza sistemului biologic rational, cu nivelul sau inegalat de sistemele artificiale.

## **BIBLIOTECA MANAGERULUI**

- ASRO, *Prevenirea furturilor si a modificarilor neautorizate ale datelor electronice gratie unui nou standard ISO/CEI*
- ASRO, *Un nou standard ISO/CEI pentru sistemele de management al securitatii informatiei*