

## CALITATEA – acces la succes, nr. 10/2009

### INFO/EVENIMENT

- Noua editie a ISO/TS 16949 pentru lantul de furnizare din industria auto
- Necesitatea utilizarii standardelor in achizitiile publice
- Leadership si management in perioade critice

### MANAGEMENTUL CALITATII

- Simona Agoston, *Posibilitati de imbunatatire a calitatii capitalului intelectual al institutiilor de invatamant din Romania*

Asigurarea calitatii a devenit in zilele noastre unul dintre cele mai moderne concepte folosite in sistemele educationale, constituind in acelasi timp un factor esential in relatiile de colaborare dintre statele Uniunii Europene. In acest context international, in care putem vorbi despre „ora calitatii totale”, educatia joaca un rol crucial. Lucrare isi propune sa analizeze situatia actuala a sistemului educational din Romania. Un al doilea obiectiv il constituie identificarea provocarilor cu care se confrunta sistemul educational romanesc din perspectiva celor trei componente ale capitalului intelectual: capitalul uman, capitalul structural si cel relational si propunerea de solutii de imbunatatire, respectandu-se principiile Managementului Calitatii Totale.

- Iulian Visoiu, Costache Rusu, *Managementul riscului. Exemplu de calcul utilizandu-se ca metoda de analiza Matricea Probabilitate-Consecinte*

Aprecierea riscului poate fi efectuata in diverse grade de profunzime si detalieri, utilizandu-se una sau mai multe metode, de la simplu la complex. Metoda aplicata pentru aprecierea riscului, precum si rezultatele inregistrate ar trebui sa corespunda cu criteriile sau cerintele riscului, dezvoltate ca parte a contextului corespunzator definit.

Matricea Probabilitate-Consecinte (MPC) reprezinta o metoda de tip calitativ sau semicantitativ ce combina ratele sau ponderile probabilitatii si consecintelor ce conduc la un nivel de risc sau la o anumita rata a riscului. Structura MPC si definitiile aplicate depind de contextul in care se utilizeaza si este important ca sa fie elaborate si explicitate circumstantele aferente.

Rezultatele sau iesirile procesului se concretizeaza, fie sub forma de evaluare a ponderii fiecarui risc analizat, fie ca o gama de niveluri semnificative si definite pentru riscul respectiv.

- Violeta Mihaela Dinca, Ioana Maria Diana Sandru, Corina Pelau, *Cresterea competitivitatii IMM-urilor romanesti din sectorul comercial prin dezvoltarea unei baze de cunostinte folosind inovatia de proces*

Competitivitatea IMM-urilor este influentata de barierele tehnico-economice intalnite in cadrul proceselor de afaceri. Obiectivul acestei lucrari este de a prezenta rezultatele cercetarii intreprinse pentru a dezvolta o baza de cunostinte care sa faciliteze utilizatorilor accesul la solutii in vederea eliminarii barierelor, folosind inovatia de proces.

- Firica Popa, *Versiunea 2008 a standardului ISO 9001, o noua provocare pentru organizatiile care vizeaza obtinerea performantei. (IV) Prezentarea modului in care ISO 9001:2008 creste compatibilitatea cu ISO 14001:2004*

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.

În cadrul acestei parti sunt prezentate principalele modificari ale lui ISO 9001:2008 în vederea cresterii compatibilitatii cu ISO 14001:2004 sau care influenteaza aceasta compatibilitate.

- Gheorghe Lepadatu, Oleg Margina, *Calitatea modelului contabil în contextul crizei economice actuale*

Modelul contabil nu poate îndepărta efectele crizei. Acesta poate numai să identifice efectele crizei, furnizând utilizatorilor informații financiar-contabile toate datele necesare pentru luarea deciziilor. Situațiile financiare anuale, prin conturile din bilanț prezintă poziția financiară a entității economice și performanțele economice. Criza nu poate fi evitată la nesfârșit.

- Ion Naftanaila, Paul Brudaru, *Managementul proceselor de afaceri (I). Ciclul de viață al unui proces de afaceri în abordarea BPM*

Business Process Management (BPM) este o abordare ce cuprinde metode, tehnici și instrumente care oferă suport pentru întregul ciclu de viață al proceselor de afaceri, de la identificare, analiză și modelare, până la punerea în producție, utilizare și scoatere din funcțiune.

BPM reprezintă o sinteză între dezvoltările Business Process Reengineering (BPR), Six Sigma și Total Quality Management (TQM), pe de o parte, și dezvoltările tehnologice provenite din abordările clasice de management al fluxurilor de lucru, pe de altă parte.

- Georgeta Sorescu, Constanta Popa, Florentin Tuclea, *Exigente actuale privind acreditarea laboratoarelor medicale din sistemul sanitar din România*

Calitatea serviciilor prestate de laboratoarele medicale are mai multe dimensiuni, dintre care cele mai importante sunt: eficacitatea, eficiența, securitatea clienților atât interni cât și externi, competența echipei medicale, satisfacția pacientului, dar și a personalului medical. Conform legii, Ministerul Sănătății reglementează și aplică măsuri de îmbunătățire a calității serviciilor laboratoarelor medicale. În sistemul sanitar din România sunt laboratoare de analize medicale care au implementat și certificat un sistem de management al calității în conformitate cu referențialul SR ISO 9001:2008, dar sunt și acreditate de către organismul național de acreditare din România conform referențialului SR ISO 15189:2007.

Prezenta lucrare evidențiază exigentele actuale privind acreditarea laboratoarelor de analize medicale din sistemul sanitar din România și contribuția acestora la creșterea calității actului medical.

- Costel Stanciu, Cosmin Dobrin, Ion Popa, *Îmbunătățirea calității serviciilor publice oferite de administrația publică locală folosind sesizările cetățenilor*

Îmbunătățirea continuă a procesului de rezolvare a sesizărilor și a calității serviciilor de interes public ar trebui să fie un obiectiv permanent al administrației publice locale. Informațiile obținute prin procesul de rezolvare a sesizărilor pot duce la îmbunătățirea calității serviciilor publice și, acolo unde sesizările sunt tratate corespunzător, pot îmbunătăți imaginea administrației publice locale.

## MANAGEMENTUL MEDIULUI

- Gratiela Branza, *Implicatiile activității turistice asupra mediului inconjurator la nivelul Uniunii Europene*

În țările unde apare, turismul devine „motorul” tuturor ramurilor din cadrul economiilor, atât la nivel local, cât și național. Pe lângă efectele pozitive pe care le generează, progres și prosperitate, turismul prezintă, din păcate, și efecte negative – presiuni asupra mediului inconjurator și poluare. La nivelul Uniunii Europene sunt promovate o serie de măsuri și programe cu scopul de a oferi soluții conflictului dintre dezvoltarea turismului și

mediu.

## **SOCIETATEA CUNOASTERII**

- Mircea Fulea, Bogdan Mocan, *Ergonomia in software, conditie de baza pentru dezvoltarea durabila*

Dezvoltare durabila inseamna adoptarea unor strategii care sa conduca o organizatie pe un drum care sa raspunda cerintelor sale actuale si celor ale partilor interesate si, in acelasi timp, sa protejeze si sa imbunatateasca resursele umane si naturale care vor depinde de activitatile ei viitoare. Mai exact, sustenabilitatea/durabilitatea unei organizatii se traduce in „investitii facute azi pentru rezultate viitoare”. Abordarea sustenabilitatii necesita, printre altele, o analiza temeinica a modului in care se dezvolta angajatii, a nivelului de cunoastere a clientilor (relatia cu ei, cunoasterea preferintelor lor, asigurarea unor elemente calitative neasteptate – „calitatea care incanta”) si a capacitatii proprii de inovare.

Lucrarea de fata incearca sa argumenteze ca sustenabilitatea unei organizatii dezvoltatoare de software (fie comercial, fie freeware sau open source) este strans legata de calitatea aplicatiilor dezvoltate, mai precis de cat sunt ele de utilizabile sau, pe scurt, ergonomice. Altfel spus, ignorarea cerintelor de ergonomie va duce, cel mai probabil, la esecul unui proiect de dezvoltare de software.

## **BIBLIOTECA MANAGERULUI**

- Editura Universitas, Roland Iosif Moraru, Gabriel Bujor Babut, *Managementul riscurilor. Abordare globala – concepte, principii si structura*