

# CALITATEA – acces la succes, nr. 11/2009

## INFO/EVENIMENT

- ◆ Standardele internationale – generatoare de incredere in timpul crizei financiare globale

## MANAGEMENTUL CALITATII

- ◆ Melina Candea, Elena Bogan, *Turismul urban din perspectiva managementului calitatii integrate*

Notiunea de turism urban descrie o activitate turistica adecvata zonelor metropolitane si implica interactiuni intre vizitatori si spatiile urbane. Pentru a satisface vizitatorii in cadrul unei destinatii turistice, se impune un management integrat si planificat al calitatii, impreuna cu utilizarea selectiva a unor tehnici si instrumente particulare turismului urban.

Managementul calitatii integrate ar trebui sa ia in considerare si sa aiba un impact pozitiv asupra activitatilor legate de turismul profesional, asupra populatiei locale, mediului natural si cultural, pe primul plan fiind cerintele turistilor.

- ◆ Ion Nascu, *Coordonarea organizationala*

Pentru a indeplini obiectivele urmarite, managementul organizatiei trebuie sa integreze sarcinile rezultate din diviziunea muncii, lucru realizabil prin coordonare. Coordonarea si interdependentele dintre activitati sunt corelate. In aceasta relatie, coordonarea este vazuta ca modalitate de raspuns la problemele cauzate de dependente, acestea din urma limitand modul cum sarcinile sunt indeplinite.

Materialul trece in revista abordari timpurii si recente ale coordonarii si exemplifica modul in care anumite mecanisme de coordonare pot rezolva problemele coordonarii.

- ◆ Constantin Militaru, Daniel Georgescu, *Mentenanata de clasa mondiala*

Mentenanata de clasa mondiala este o fictiune extrema inventata pentru a impulsiona companiile spre excelenta in domeniile lor de activitate. Exista o atitudine de clasa mondiala care este comuna in toate industriile.

- ◆ Ion Naftanaila, Paul Brudaru, *Managementul proceselor de afaceri (II). Necesitatea unui limbaj comun al tehnologiei informatiilor si al comunitatii de afaceri pentru realizarea cu succes a proiectelor de tip BPM*

Cu toate ca relevanta pentru practica a Managementului proceselor de afaceri este deja un consens intre practicieni, exista inca dificultati in implementarea proceselor de acest tip atat pe plan mondial, cat si in context romanesc. Una dintre cele mai importante dificultati in realizarea cu succes a implementarilor de tip BPM il constituie lipsa unui limbaj comun intre partile interesate, si anume intre persoanele din domeniul tehnologiei informatiei si cei din comunitatea de afaceri. Intelegerea acestui limbaj comun este elementul cheie pe care se poate construi o modalitate de organizare a proiectelor de BPM, care sa faciliteze realizarea in practica a beneficiilor aduse de automatizarea proceselor de afaceri.

- ◆ Oleg Margina, *Calitatea informatiilor furnizate de situatiile financiare, in conditiile crizei financiare si economice*

Evolutia contabilitatii in anii de trecere spre o economie de piata a demonstrat existenta unei metodologii proprii de culegere, prelucrare si furnizare a informatiilor corespunzatoare unei contabilitati moderne, bazate pe un sistem informational propriu. Contabilitatea este un izvor cu caracter unic al sistemului informational economic, deoarece este singura stiinta care poate sa descrie desfasurarea reala a procesului activitatii economice al oricarui tip de agent economic, in intreaga lui continuitate, complexitate si integritate. Contabilitatea este capabila de a indeplini rolul de exprimare

sub forma de model, a situatiei unitatii si a activitatii ei economice.

- ◆ Alina Filip, Cristian-Bogdan Onete, Bogdan Georgescu, *Managementul relatiilor cu clientii – directie principala de dezvoltare a marketingului relational*

Managementul relatiilor cu clientii este un concept dezvoltat in stransa legatura cu principiile marketingului relational. In cadrul mediului de afaceri contemporan, filozofia de afaceri a multor organizatii se schimba de la orientarea spre produs la concentrarea proceselor si resurselor organizationale asupra dezvoltarii de relatii profitabile cu clientii, ca o conditie obligatorie pentru castigarea de avantaje competitive pe masura maturizarii pietelor si intensificarii concurentei. Legatura existenta intre conceptele de management al relatiilor cu clientii si marketing relational poate fi considerata ca o relatie de la parte la intreg. Dezvoltarea marketingului relational s-a realizat pe doua niveluri: un nivel macro care defineste obiectivele strategice ale unei organizatii de a dezvolta legaturi profitabile cu toti partenerii de interes, implicand: angajatii, actionarii, furnizorii, distribuitorii etc., si un nivel micro, ce urmareste atragerea si retentia clientilor valorosi, constituind scopul principal al managementului relatiilor cu clientii.

- ◆ Rodica Minciu, Remus Ion Hornoiu, *Calitatea serviciilor - cerinta fundamentala a unui turism durabil*

Asigurarea si imbunatatirea calitatii serviciilor reprezinta, in actuala etapa a dezvoltarii economico-sociale, un deziderat major pentru toate domeniile de activitate. Realizarea acestui obiectiv inseamna o mai mare apro-piere de cerintele, de asteptarile beneficiarului si, in acelasi timp, o mai eficienta utilizare a resurselor. Mai mult, in conditiile amplificarii interconexiunilor cu economia mondiala sau regionala, asigurarea calitatii capata o importanta mai mare, constituindu-se intr-o cerinta fundamentala a cresterii competitivitatii.

Pentru domeniul turismului asigurarea calitatii prezinta o semnificatie aparte ca efect al caracterului sau de ramura de consecinta si sinteza si al puternicelor legaturi cu piata internationala. Totodata, aceasta are trasaturi proprii generate de diversitatea clientelei, de numarul mare al agentilor economici implicati in desfasurarea activitatii si, nu in ultimul rand, de faptul ca rezultatele sale imbraca forma serviciilor, particularitatile acestora accentuand dificultatile de masurare, de evaluare a calitatii si chiar de asigurare a ei. Cu toate acestea, si in acest domeniu s-a consacrat un sistem coerent de management al calitatii.

## **MANAGEMENTUL MEDIULUI**

- ◆ Ildiko Ioan, Carmen Valentina Radulescu, *Sinergii ecoindustriale*

Realizarea obiectivelor de protejare a mediului inseamna schimbari importante la nivel microeconomic. Aceste schimbari pot fi generatoare de costuri semnificative, alimentand reticenta mediului de afaceri. Lucrearea adreseaza aceasta problema prin prezentarea parteneriatelor pentru sinergii ecoindustriale ca posibilitati pentru reducerea impactului ecologic in conditiile evitarii unor costuri suplimentare majore. Experienta unor proiecte de transformare sau de dezvoltare de parcuri ecoindustriale aduce argumente solide pentru folosirea parte-neriatului in vederea solutionarii principalelor probleme de mediu.

## **MANAGEMENTUL SIGURANTEI ALIMENTULUI**

- ◆ Adrian Stancu, *Analiza comparativa a influentei temperaturii diferite de pastrare asupra calitatii vinului Dry Muscat*

Lucrearea prezinta o analiza comparativa a influentei tempera-turilor de pastrare de 15°C si 20°C asupra calitatii vinului Dry Muscat. Au fost analizate sase caracteristici fizico-chimice (concentratia alcoolica, zaharul reducator, aciditatea totala, aciditatea volatila, dioxidul de sulf liber si dioxidul de sulf total) si patru caracteristici senzoriale (culoarea, limpiditatea, buchetul si gustul). Dintre caracteristicile fizico-chimice analizate numai zaharul reducator si aciditatea totala si volatila au inregistrat modificari ale nivelurilor lor. In ceea ce priveste caracteristicile senzoriale, toate cele patru caracteristici au suferit

schimbari. De asemenea, s-au identificat caracteristicile fizico-chimice si senzoriale care au avut cele mai importante modificari, precum si cele mai sensibile caracteristici fizico-chimice si senzoriale la cresterea temperaturii de pastrare.

## **MANAGEMENTUL SECURITATII INFORMATIILOR**

- ◆ Constantin Militaru, Daniel Costin, *Politica de Securitate a Informatiilor in viziunea standardului ISO/IEC 27001:2005*

In prezent, ISO/IEC 27001:2005 este standardul formal in baza caruia organizatiile isi pot certifica sistemele de management al securitatii informatii-lor (SMSI). Standardul international acopera toate domeniile de activitate si specifica cerintele pentru stabilirea, implementarea, operarea, monitorizarea, revizuirea, intretinerea si imbunatatirea unui SMSI documentat.

Obiectivul domeniului Politica de securitate din cadrul standardului ISO/IEC 27001:2005 este sa asigure liniile directoare si sprijinul conducerii organizatiei pentru securitatea informatiilor conform cerintelor afacerii, legilor si regulamentelor in vigoare.

## **SOCIETATEA CUNOASTERII**

- ◆ Angela Ionita, Cornel Lepadatu, *Inteligena Afacerilor si continutul digital al peisajului cultural*

Societatea informationala se bazeaza pe economia informationala, in care cunostintele inseamna putere, iar informatiile sunt esenta existentei afacerilor. Utilizarea inteleapta a informatiilor si a tehnologiei informatiilor poate fi unul dintre cele mai eficiente moduri prin care se poate castiga avantaj competitiv si se poate supravietui onorabil schimbarilor. Daca navigam in Internet incercand sa gasim definitii ale Inteligentei Afacerilor (Business Intelligence), vom gasi o diversitate de raspunsuri, ca urmare a faptului ca acest concept este inca nou. Acest articol are ca scop sa scoata in evidenta faptul ca Inteligena Afacerilor se afla intr-o evolutie dinamica, avand drept coordonate, pe de o parte, integrarea, inovarea si inspiratia, iar pe de alta parte, reamintind faptul ca „inteligenta“ din Inteligena Afacerilor consta in oameni si nu in masini. Sunt create, astfel, premisele de trecere a Inteligentei Afacerilor de la starea de debut la cea de maturitate si de obtinere de rezultate sofisticate, dar reale, potrivit culturilor diferite ale comunitatilor de specialisti aflati in diferite zone geografice, vorbind limbi diferite si avand un continut digital specific peisajului cultural.

## **BIBLIOTECA MANAGERULUI**

- ◆ Editura Universitara, Ildiko Ioan, Florina Bran, Carmen Valentina Radulescu, H.T. Karimov, Cristina Popa, Ion Pargaru, Toader Moga, *Performanta de mediu in industria petroliera*
- ◆ Editura Universitas, Gabriel Bujor Babut, Monica Crinela Babut, George Catalin Crisan, *Integrarea actelor de rea-vointa in procesul de evaluare a riscurilor de productie a accidentelor majore*