

# CALITATEA – acces la succes, nr. 12/2009

## INFO/EVENIMENT

- WARC – un nou format de fisier ISO pentru a stoca on-line miliarde de date
- SRAC CERT este reprezentant „ift Rosenheim Romania”

## MANAGEMENTUL CALITATII

- Simona Agoston, Mihai Draghici, *Calitatea publicatiilor on-line*

Traim o perioada in care „viteza” este un cuvânt la ordinea zilei. Fie ca vorbim de dorinta de a produce, de a te informa despre un anumit lucru/eveniment/persoana, de a achizitiona ceva sau de a desfasura multe alte activitati, oamenii au nevoie de informatii pentru a realiza toate aceste lucruri. Aceasta nevoie de informare trebuie satisfacuta intr-un mod cat mai rapid, cat mai exact si cat mai la obiect. Mediile de informare traditionale (TV, Radio, Presa scrisa) au inteles acest lucru si, prin intermediul internetului, au inceput sa satisfaca aceasta nevoie. Astfel au aparut editii electronice ale ziarelor, ziare exclusiv on-line, agregatori de informatii, forumuri on-line si bloguri. Toate aceste schimbari au condus la ridicarea unor intrebari cum ar fi: Sunt ziarurile on-line de calitate? Se ridica ele la nivelul calitativ al editiilor tiparite? Cum este evaluata calitatea unei publicatii on-line? s.a. La aceste intrebari isi propune sa raspunda, chiar daca nu exhaustiv, lucrarea de fata.

- Valentina Mihaela Ghinea, *Importanta managementului resurselor umane in imbunatatirea performantelor unei organizatii*

In dorinta de a gasi un punct de sprijin in aceasta lume efervescenta, managerii se straduiesc sa descopere factorul cel mai important in conducerea unei companii spre succes. De-a lungul timpului, nu putine au fost teoriile de eficienta si rentabilitate considerate a fi capabile sa ofere secretul suprem. S-a dovedit mai apoi ca unele s-au incadrat pur si simplu in categoria fads<sup>1</sup>, in timp ce altele (frizand prin simplitate tendinta si dorinta de dificultate si complexitate a studiilor economice), si-au confirmat, la fiecare pas, realismul si importanta.

Articolul de fata isi propune sa abordeze pe larg problematica managementului resurselor umane, un adevarat cui al lui Pelelea pentru orice companie dornica sa inregistreze o dezvoltare durabila<sup>2</sup>.

- Steliana Cojocariu, *Modele de bune practici implementate in turismul balnear international pentru imbunatatirea calitatii serviciilor turistice*

Lucrarea prezinta si analizeaza trei modele de bune practici implementate in turismul balnear international (modelul elvetian, modelul EUROPESPA – Asociatia Europeana a Statiunilor Balneare si modelul englezesc – SPA Accreditation Scheme), in scopul imbunatatirii calitatii serviciilor turistice.

- Bogdan Mocan, *Analiza multidimensionala a procesului inovational. Modele de management care conduc spre inovatie*

Acest articol evidentiaza si analizeaza o serie de „modele” de management si „bune practici” care conduc spre inovatie. Modelele analizate cuprind atat nivelul strategic, cat si pe cel operational din cadrul unei organizatii, indicand performanta inovatiei pe fiecare palier analizat. Tot in cadrul acestui articol se evidentiaza si valentele economice ale procesului inovational, precum si corelatia acestuia cu procesul investitional.

- Ion Naftanaila, Paul Brudaru, Ionel Naftanaila, *Managementul proceselor de afaceri. Metodologia lantului critic, extinsa la*

## *activitati cu cunostinte critice I. Abordarea BPM si metodologia lantului critic*

Utilizarea tehnicilor traditionale de management de proiect, bazate pe teoria drumului critic, nu ofera managerilor, in conditii de complexitate si incertitudine crescute, suportul adecvat pentru a indeplini cu succes proiectele intreprinse. Mai mult, in proiectele de management al proceselor de afaceri (Business Process Management – BPM), unde se imbrina dificultatile existente in proiectele de imbunatatire a proceselor de afaceri cu cele de automatizare prin solutii software, complexitatea si incertitudinea impun utilizarea unor metode adecvate de management al proiectelor multiple. Un punct de pornire in demersul stiintific de analiza si imbunatatire a acestei stari de fapt il poate constitui metodologia lantului critic, impusa in ultima perioada ca robusta si verificata in practica. Insa, chiar si metodologia lantului critic, la randul ei, are anumite limite, referitoare, in special, la modul de gestionare a activitatilor ce implica cunostinte critice si care apar frecvent in proiectele de management al proceselor de afaceri, complicand realizarea cu succes a acestora.

Articolul de fata se concentreaza pe prezentarea unei metodologii extinse a lantului critic, care sa ia in considerare efectele produse de activitatile cu cunostinte critice si sa ofere solutii pentru indepartarea consecintelor negative generate de acestea.

### □ Radu Stanciu, *Cresterea nivelului de competente prin invatare continua*

Pregatirea profesionala este una dintre cele mai importante activitati dintr-o organizatie, indiferent de domeniul de activitate sau de marimea acesteia. Organizatiile au nevoie de angajati bine pregatiti, care sa-si indeplineasca in bune conditii sarcinile ce le revin la locurile lor de munca. De aceea, este necesar ca astfel de programe sa fie bine proiectate, astfel incat implementarea lor sa conduca la o imbunatatire a rezultatelor angajatilor.

Lucrarea prezinta o abordare a proiectarii programelor de invatare pentru adulti, in scopul cresterii eficientei acestora, bazata pe experienta dobandita de autor in proiectarea si livrarea unor astfel de programe.

### □ Irinel Marin, *Auditul resurselor umane I. Conceptul si categoriile de audit*

Consideram important sa efectuam o cercetare istorica a auditului, intrucat efectuarea tipurilor de audit, prezentate in cadrul acestui articol, a pornit ca o nevoie intrinseca a organizatiilor, neenuntata initial, aproximativ in acelasi moment cu nevoia evaluarii tuturor activitatilor prestate de catre orice companie. Disponerea auditului de management, precum si al auditului resurselor umane in contextul conceptului de audit general, si sublinierea importantei acestora in contextul evolutiv al unei companii, scoate in evidenta necesitatea acestor evaluari, parcurgand teoriile majore privind importanta strategica a procesului de audit si clasificarea tipurilor de audit.

### □ Luminita Gabriela Popescu, *De la parteneriat la co-guvernare in serviciile publice prin demersul strategic al calitatii I. Modelul strategic al ciclului calitatii*

Calitatea serviciilor publice reprezinta o provocare majora in procesul de modernizare a sectorului public. Guvernanta birocratica traditionala, a carei incapacitate de a raspunde acestei provocari este tot mai evidenta, trebuie abandonata in favoarea unui nou tip de guvernanta care sa stimuleze adoptarea reformelor si dezvoltarea unor noi modele ale calitatii. Din acest punct de vedere, demersul strategic al calitatii este formulat in concordanta cu o macroviziune asupra organizatiei si consta in abilitatea orchestrarii simultane a transformarilor sistemelor din cadrul organizatiei.

Conform teoriei noastre, abordarea strategica a calitatii intr-o structura flexibila, de tip retea, conduce la un model strategic al ciclului calitatii: co-proiectare, co-decizie, co-productie si co-evaluare. Cu alte cuvinte, sunt create conditiile pentru dezvoltarea relatiilor specifice co-guvernantei in serviciile publice.

## **MANAGEMENTUL MEDIULUI**

- Florina Bran, Daniela Hincu, *Masurarea eco-eficientei*

Dezvoltarea durabila intruchipeaza modelul conceptual al unei relatii armonioase dintre economie si mediu pe fondul cresterii bunastarii. Legatura dintre acest concept si practica afacerilor este asigurata de numeroase formule operationale, intre care se inscrie si conceptul de eco-eficienta. Lucrarea isi propune sa dezvaluie rationamentul care a condus la formularea conceptului de eco-eficienta si sa prezinte o serie de elemente orientative in identificarea si selectarea indicatorilor folositi pentru calcularea eco-eficientei.

## **MANAGEMENTUL SANATATII SI SECURITATII OCUPATIONALE**

- Gabriel Babut, Roland Moraru, Monica Crinela Babut, *Metode integrate de evaluare a riscurilor (I)*

Lucrarea isi propune sa prezinte patru metode integrate de evaluare a riscului (ARAMIS, LOPA, MOSAR, QRA) destinate, in special, amplasamentelor aflate sub incidenta prevederilor Directivei Seveso II. Pentru fiecare dintre cele patru metode au fost abordate urmatoarele aspecte: istoric si domeniu de aplicare, principiu, mod de derulare (etape si instrumente), limite, avantaje si dezavantaje. Prin informatiile furnizate, lucrarea poate constitui un ghid util pentru toti factorii interesati/afectati de securitatea instalatiilor industriale (operatori, autoritati competente, populatia etc.). Lucrarea poate constitui o tema de reflexie si pentru specialistii din domeniul securitatii si sanatatii in munca in ceea ce priveste modul de integrare a tuturor etapelor procesului de apreciere a riscurilor intr-un demers unic.

## **SOCIETATEA CUNOASTERII**

- Nicoleta Barbuta-Misu, Khalil Md Nor, Eugen Mitrica, *Analiza calitativa a serviciilor de Internet Banking din Romania*

Serviciile bancare electronice si, in principal, Internet Banking-ul, au intrat in atentia unui numar semnificativ de utilizatori ai serviciilor bancare traditionale, in special din cauza importantei majore pe care o au operatiunile financiare, atat in randul persoanelor juridice, cat si al persoanelor fizice. Acest lucru ar trebui sa se concretizeze intr-un castig pentru banci, ceea ce nu s-a intamplat in practica, in calea raspandirii utilizarii variantei electronice a serviciilor bancare stand obstacole de natura diversa. Prin studiul care sta la baza lucrarii, am urmarit sa propunem o modalitate complexa de evaluare a serviciilor de Internet Banking, prin luarea in considerare a laturilor cantitative si calitative. De asemenea, metodologia propusa a fost utilizata pentru evaluarea utilizarii Internet Banking-ului in Romania.

## **BIBLIOTECA MANAGERULUI**

- Editura Didactica si Pedagogica, Liliana Mihaela Moga, *Proiectarea sistemelor informatice prin metode bazate pe valoare*