

INFO/EVENIMENT

- *Noul standard ISO 19011 adaugă valoare pentru auditurile sistemelor de management*

IMPACT

- Manager-în-derivă.ro. Calitatea, situată undeva între nevoie și aspirație

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

- Albert Weckenmann, Teresa Werner, Gökhan Akkasoglu,
Confruntarea provocărilor de inginerie în managementul calității

Succesul economic al unei întreprinderi se bazează în principal pe capacitatea acesteia de a răspunde cerințelor pieței. În decursul ultimului secol de industrializare, caracterul pieței s-a schimbat fundamental, trecând de la o piață „condusă de furnizori”, în care clienții alegeau cele mai bune produse din bunurile oferite ținând cont de raportul cost-beneficiu, la o piață „condusă de client”, în care produsele și serviciile oferite trebuie să satisfacă cerințele specifice ale clienților. Sub aspect ingineresc, această schimbare se reflectă mai evident în importanța și viteza crescută a dezvoltării produselor, respectiv în evoluția puternică a tehnicilor de fabricație și a proceselor aferente. Pentru ca aceste cerințe noi să poată fi îndeplinite într-o manieră eficientă și sustenabilă, se impune aplicarea unor proceduri adecvate de management al calității. Astfel, dezvoltarea tehnicilor de management al calității devine un factor cheie în soluționarea provocărilor nou apărute. Pe de o parte, metodele de ținere sub control și susținere a calității proceselor de dezvoltare reprezintă o necesitate în sine. Pe de altă parte, sunt necesare o serie de metode care să pregătească angajații în direcția unei schimbări rapide și care să le permită participarea activă în cadrul proceselor de inovare.

Cuvinte cheie: managementul calității, inovare, formare continuă, procese de dezvoltare.

- Ion Năftănăilă, Ionel Năftănăilă, Georgiana Andreea Cioană,
Le_AN_A și... Meșterul Manole – evoluția producției Lean. Managementul fluxului valorii. Pașii 3 și 4. Instruirea despre Lean și cartografierea stării actuale

Articolul va continua prezentarea managementului fluxului valorii cu pașii 3 și 4 (instruire despre Lean și cartografierea stării actuale). În primul rând, vom descrie principalele concepte, grupate pe cele trei etape de aplicare a metodologiei Lean – stadiul cererii, stadiul fluxului și stadiul nivelării. În cele din urmă, vom introduce harta stării actuale, descriind principalele elemente ale acestei proceduri.

Cuvinte cheie: producția Lean, managementul fluxului valorii – pașii 3 și 4, instruire despre Lean, cartografierea stării actuale.

- Tudor Pendiuc, *Privire critică asupra modalităților de realizare a controlului intern la entitățile publice locale conform OMFP nr. 946/2005*

Ordinul MFP nr. 1649/2011 privind modificarea și completarea Ordinului MFP nr. 946/2005 pentru aprobarea Codului controlului intern, cuprinzând standardele de management/control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial, a fost publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, Nr. 140, din 24 februarie 2011. Apariția acestui act normativ a acoperit golul determinat de inexistența, până la acea dată, a unei idei clare privind acțiunea conceptului de control intern, cât și de inexistența unor standarde de control intern, în deplină concordanță cu principiile generale de bună practică, ce compun acquis-ul comunitar în

domeniul controlului intern.

Cuvinte cheie: OMFP 1649/2011, control intern, standarde, cod, instituție publică.

- Vasile Deac, Gheorghe Cârstea, Alin Ionu Dumitrescu Drăgan, *Strategie și avantaj competitiv VI. Diagnosticarea strategică internă*

Concluzia diagnosticării strategice interne nu trebuie să fie „noi știm să facem aceasta”, ci „cum o facem noi în raport cu principalii competitori, plecând de la cerințele impuse de mediu”, obiectivul acestei diagnosticări fiind determinarea punctelor forte, a punctelor slabe ale companiei și a competențelor sale distinctive.

Identificarea punctelor forte, a punctelor slabe și a factorilor cheie de succes vor permite companiei, pe de o parte, să aducă remedieri aspectelor susceptibile să compromită dezvoltarea sa viitoare, iar pe de altă parte, să-și clădească strategia pe competența sa distinctivă.

Cuvinte cheie: strategie, avantaj competitiv, diagnosticare, puncte forte, puncte slabe.

- Steliana Cojocariu, *Studiu privind evaluarea leadershipului IMM-urilor din domeniul hotelier din România*

Lucrarea prezintă rezultatele cercetării derulate pentru identificarea unor soluții pentru îmbunătățirea procesului de conducere la nivelul IMM-urilor din domeniul hotelier din România.

Pentru evaluarea performanțelor serviciilor hoteliere a fost propus un chestionar aplicat la 46 de IMM-uri din domeniul hotelier, principalul scop fiind identificarea problemelor care apar în activitatea curentă a acestora.

Cercetarea s-a derulat în perioada 2007-2008, în cadrul unui proiect de cercetare, printre obiectivele căruia fiind și cel al creșterii bazei de cunoștințe și soluții robuste pentru abordarea la parametri superiori a conflictelor și constrângerilor multiple din cadrul proceselor de conducere, specifice IMM-urilor din România.

Cuvinte cheie: conducere, IMM-uri, proces, sistem de afaceri, servicii hoteliere, România.

- Claudia Maria Oprescu, Emil Militaru, *Creșterea performanțelor angajaților prin implementarea de strategii motivaționale*

Acest studiu urmărește să exploreze relația dintre strategiile motivaționale și performanța la locul de muncă. Relația dintre acestea este moderată de satisfacția cu munca, în studiul nostru. Pentru a investiga această relație, am realizat un sondaj în rândul celor 34 de angajați ai unei agenții de publicitate, în care am urmărit să aflăm care sunt principalii motivatori pentru angajați și cât de satisfăcuți erau aceștia în legătură cu aceste aspecte în actualul loc de muncă. Apoi, am propus o serie de măsuri în domeniul resurselor umane, rezultate din datele obținute prin sondaj, al căror obiectiv era de a crește motivația și, implicit, performanța angajaților. În fine, am evaluat performanța pe baza targeturilor la sfârșitul anului, în care am derulat studiul și am comparat rezultatele cu cele ale celor doi ani anteriori. Am descoperit o creștere a performanței, ceea ce ne-a de-terminat să concluzionăm că strategiile de motivare aflate în concordanță cu nevoile angajaților conduc la creșterea performanțelor la locul de muncă.

Cuvinte cheie: motivație, performanță, satisfacție cu munca, strategii, indicatori cheie ai performanței, balanced scorecard.

- Lidia Niculiță, *Analiza proceselor de management din universități*

În acest articol este prezentată analiza unui sistem de management inteligent pentru îmbunătățirea continuă a calității educației și cercetării, în organizațiile de învățământ superior, sistem care se bazează pe utilizarea de metode și proceduri care să transforme învățământul superior în unul bazat pe cunoaștere, pe măsurare, evaluare și îmbunătățire continuă a calității proceselor de instruire și cercetare.

Cuvinte cheie: managementul calității, învățământ superior.

- Rodica Minciu, Delia Popescu, Mihaela Pădurean, Remus Hornoiu, *Managementul integrat al turismului în ariile naturale protejate – vector al calității și durabilității*

Turismul în ariile protejate se numără astăzi printre cele mai căutate și apreciate forme de călătorie/petrecere a vacanței, datorită avantajelor privite atât din perspectiva dezvoltării durabile, cât și a satisfacției consumatorilor turiști.

Fără îndoială, dezvoltarea excesivă a turismului în ariile protejate poate avea un impact negativ asupra mediului, motiv pentru care este necesară o gestionare științifică a acestora. În acest sens, literatura de specialitate și experiența practică a unor țări oferă numeroase modele.

Un alt aspect privește faptul că ariile protejate sunt poziționate în vecinătatea unor zone locuite sau chiar se suprapun acestora, ceea ce sporește exigențele față de managementul lor. În acest context, se poate vorbi de un management integrat, implementat în interiorul și în afara ariilor protejate, care să asigure nu numai o bună gestionare a resurselor/atracțiilor și vizitatorilor, ci și un impact pozitiv asupra zonelor limitrofe și, mai larg, asupra regiunilor cărora se integrează.

Această lucrare a fost realizată pe baza cercetărilor efectuate în cadrul proiectului CNCISIS-UEFISCDI, numărul PNII-IDEI ID_1811/2008, contract 891/2008.

Cuvinte cheie: management integrat, arie protejată, tipologia ariilor protejate, obiective de management, calitatea activității turistice, metode/modele de management integrat.

- Ilinca Hotăran, *Posibilități de obținere a avantajului competitiv prin managementul calității*

Cercetarea pornește de la analiza necesității unei companii de a deține avantaj competitiv și a factorilor principali pentru atingerea acestui obiectiv. Metodologiile și tehnicile de îmbunătățire continuă susținute de conceptele din managementul calității reprezintă un punct de plecare în acest proces. Acestea sunt privite dintr-o dublă perspectivă, atât ca metodologii clasice cu elemente centrale cunoscute la nivel organizațional, cât și dintr-un punct de vedere inovativ, ce are în vedere noutățile în domeniu și metodele propuse pentru creșterea poziției pe piața competițională. Elementele analizate în această lucrare, fluxul informațional, metodele de implementare a calității, precum și noile metode de învățare organizațională au în vedere obiectivul final al oricărei activități: clientul.

Satisfacția acestuia reglementează nivelul veniturilor, fiind astfel atât elementul primar, cât și cel final al lanțului valoric extins, așa cum este analizat în articolul prezent.

Cuvinte cheie: îmbunătățire continuă, avantaj competitiv, managementul calității totale, informație, învățare.

- Dimitrios Kanellopoulos, *Orientarea spre calitate a managementului resurselor umane din sistemul de sănătate*

Sistemul de sănătate este unul dintre cele mai importante sisteme ale societății umane. Calitatea oferită de acest sistem este crucială pentru a asigura un nivel ridicat de sănătate a populației, dar și pentru a asigura funcționarea corespunzătoare a sistemelor social și economic. Resursele umane au, probabil, cea mai mare importanță în îngrijirea sănătății, pentru că, prin calitatea lor, este asigurată în mare măsură calitatea întregului sistem de sănătate.

Lucrarea evidențiază importanța asigurării unei calități ridicate a resurselor umane, precum și necesitatea implementării unui sistem de management al calității, pentru o mai bună gestionare a resurselor umane în sistemul de îngrijire a sănătății. Sunt analizate elemente specifice ale sistemului de management total al calității, elemente ale managementului resurselor umane, precum și elemente ale sistemelor de management al sănătății.

Cuvinte cheie: managementul calității, managementul resurselor umane, managementul sistemului de sănătate, managementul total al calității.

MANAGEMENTUL MEDIULUI

- Andreea Mitroi, Ana-Maria Grigore, *Metode specifice contabilității pentru managementul mediului. III. Evaluarea ciclului de viață*

În contextul noilor abordări ale mediului înconjurător în cadrul economiei, dezideratului de creștere a performanței economice trebuie să i se alăture cel al creșterii performanței ecologice.

Articolul își propune prezentarea unei metode de evaluare a impactului de mediu la nivel de produs, și anume metoda evaluării ciclului de viață sau metoda ECV, și reliefa avantajelor și a beneficiilor obținute de companii prin implementarea ei.

Folosind această metodă, companiile își pot reduce impactul de mediu al produselor de-a lungul ciclului de viață al acestora, pot conserva resursele și ecosistemele, își pot optimiza modalitățile de reciclare sau pot identifica cele mai eficiente modalități de prevenire a poluării, prin identificarea zonelor cu impact major asupra mediului, aferente produselor sau proceselor. Pentru o exemplificare sintetică, am ales un studiu efectuat pentru ambalajele din plastic folosite în industria chimică.

Cuvinte cheie: contabilitate, managementul mediului, evaluare, ciclu de viață, ISO 14000.