

INFO/EVENIMENT

- CCF 2012 – o ediție jubiliară!
- *A 13-a Conferință Internațională „Calitate și Disponibilitate” – CCF 2012*
- *„O nouă abordare a business-ului într-o lume guvernată de schimbare”, Conferința Internațională a ASEBUSS, ediția a 5-a*

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

- Aurel Manolescu, Viorel Lefter, Cosmin Dobrin, *Ergonomia și managementul calității totale. O nouă paradigmă (II)*

Calitatea este abordată ca un concept care transcende sau trece dincolo de sensul etimologic, pentru a deveni o viziune modernă a ceea ce trebuie să fie. Ergonomia, ca disciplină de prevenție sau anticipativă, este orientată spre numeroase aspecte organizaționale, inclusiv cele privind calitatea. Sunt prezentate schimbările de atitudine în domeniul calității și al ergonomiei, precum și noile provocări privind problematica integrării ergonomiei și a calității totale. Semnificative sunt caracteristicile managementului modern al calității totale, precum și mutațiile esențiale în domeniul ergonomiei, prin trecerea la macroergonomie sau ergonomie organizațională. Lucrarea evidențiază, de asemenea, unele aspecte privind progresul major conceptual și managerial marcat de noua paradigmă a integrării ergonomiei și calității totale, inclusiv a managementului acestora, care duce, în cele din urmă, la un nou referențial, considerabil modificat, de explicare a performanței organizaționale sau a succesului competițional.

Cuvinte cheie: mișcarea în ergonomie, mișcarea calității, cultura ergonomică, cultura securității, cultura calității, managementul ergonomic, managementul calității totale, macroergonomie sau ergonomie organizațională.

- Ion Ioniță, Vadim Gordaș, *Managementul calității serviciilor. Concepte, modele de lucru și specificul implementării în contextul ISO/IEC 20000:2011*

În acest articol autorii își propun să dezvolte conceptul de management al calității tuturor categoriilor de servicii care, până la apariția lui ISO/IEC 20000-1:2011, a fost aplicat doar la domeniul serviciilor IT, fără să reprezinte cu adevărat un sistem de management. Apariția standardului ne permite să extindem aplicarea managementului calității într-un model coerent, la întregul sector al serviciilor. Pentru aceasta, ne-am propus să prezentăm evoluția conceptelor de management al calității serviciilor, cerințele noului standard ISO/IEC 20000:2011 și să analizăm, totodată, modalitățile prin care aceste cerințe pot fi aplicate la diferite etape ale ciclului de viață al serviciilor. Vom analiza, de asemenea, impactul calității serviciilor asupra performanțelor organizației. Datorită creșterii ponderii serviciilor în economia mondială, precum și a accentului tot mai mare pus pe eficiența și eficacitatea acestora, managementul calității serviciilor are potențialul de a deveni un obiectiv de bază pentru furnizorii serviciilor de orice tip, dar mai ales pentru furnizorii serviciilor IT, care au fost și inițiatorii impunerii noului standard de calitate în domeniul serviciilor.

Cuvinte cheie: managementul calității serviciilor, ISO 20000, model de calitate a serviciilor, măsurarea calității serviciilor.

- Gábor Dimény, *Considerații privind reglarea caracteristicilor calității*

În cadrul sistemelor de management al calității, reglarea proceselor în vederea reducerii variabilității caracteristicilor calității apare, de regulă, ca o problemă importantă. În acest context, reglarea statistică a proceselor (Statistical Process Control – SPC) joacă un rol fundamental. Lucrarea evidențiază elementele de bază legate de instrumentele, tehnicile SPC, cum ar fi: monitorizarea și analiza stabilității proceselor; fișe de control și aplicarea lor; analiza capabilității calității proceselor. Se prezintă cele mai utilizate tipuri de fișe de control, se definesc indici de capabilitate a proceselor, se prezintă principiul de „capabilitate no”, respectiv câteva considerații privind calitatea de „Șase Sigma” („Six

Sigma”).

Cuvinte cheie: sistem de management al calității, reglarea statistică a proceselor, reglarea calității, fișe de control, indici de capacitate.

- Leonardo Voinescu, *Auditul intern al sistemelor de management în concepția noii ediții a standardului ISO 19011:2011*

Apariția celei de a doua ediții a standardului internațional ISO 19011 și tratarea cerințelor implementate de acesta au adăugat valoare procesului de audit intern al sistemelor de management din cadrul unei organizații.

Cu toate că au avut loc mai multe schimbări în actuala ediție a standardului, în cadrul acestui articol se vor trata doar trei dintre acestea, pe care autorul le consideră printre cele mai semnificative: aplicarea principiului confidențialității în cadrul auditului intern, independența auditorilor interni și noțiunea de risc în raport cu activitatea de audit.

Cuvinte cheie: ISO 19011:2011, audit intern, sisteme de management, confidențialitate, transparentă, riscul auditului.

- Diana Maria Vrânceanu, *Rolul prețului în percepția calității produselor*

Cunoașterea percepțiilor consumatorilor privind calitatea reprezintă unul dintre elementele cheie în înțelegerea modului în care se formează așteptările acestora privind performanțele produsului. Dificultatea evaluării calității se bazează pe asimetria informațională, potrivit căreia cumpărătorul, comparativ cu ofertantul, deține, anterior cumpărării, foarte puține informații cu privire la calitatea obiectivă a produsului. De asemenea, adesea acesta nu dispune de competența necesară evaluării calității și, prin urmare, el se bazează pe o serie de indicii din care se poate deduce nivelul calitativ al produsului, precum: marca, prețul, țara de origine, imaginea magazinului sau termenul de garanție. Prețul capătă valențe importante în sugerarea calității în funcție de disponibilitatea altor indicii, de natura produsului, de caracteristicile consumatorului sau de factorii situaționali. Anumite studii arată că, adesea există diferențe semnificative între calitatea percepută și cea evaluată în mod obiectiv. Folosirea prețului ca indicator al calității se bazează pe credința potrivit căreia realizarea unui produs de o calitate mai ridicată implică un nivel mai înalt al costurilor. O astfel de asociere nu trebuie însă speculată de ofertanți, în vederea inițierii unor practice lipsite de etică.

Cuvinte cheie: preț, calitate percepută, indicii extrinseci, țară de origine, disonanță cognitivă.

- Vasile Deac, Mihai Vrîncuț, Benjamin Brânzaș, *Tehnici calitative în managementul de proiect (III.a.) Lanțul critic – tehnică modernă de planificare a proiectelor*

Prezentul articol explorează în detaliu fenomenele care consumă timpii de siguranță pe care echipele de proiect și-i alocă, fenomene discutate superficial în articolul anterior. Prezentarea detaliată a mecanismelor lor de funcționare este utilă în înțelegerea modalităților prin care tehnica de planificare în funcție de lanțul critic adresează aceste probleme care se manifestă frecvent în proiectele planificate conform metodei drumului critic. Aruncăm, de asemenea, o privire asupra metodelor prin care echipele de proiect își alocă timpii de siguranță și concluzionăm cu o prezentare introductivă a tehnicii care face obiectul articolului prezent și al celor următoare.

Cuvinte cheie: Management de proiect, rezervele de timp ale activităților unui proiect, fenomene care irosec timpii de rezervă, planificarea ținând cont de lanțul critic.

- Doina Popescu, Ion Popa, *Managementul schimbării organizaționale și inovarea IV. Factorii de succes în schimbare și inovarea*

Articolul prezintă factorii cheie în asigurarea succesului în schimbarea organizațională. Sunt analizate companiile Philips Electronics și Procter and Gamble din punctul de vedere al procesului de schimbare organizațională profundă și susținută la care au fost supuse, respectiv sunt trecuți în revistă factorii cheie în schimbare, cum ar fi: rolul inițiatorului schimbării, formularea și împărtășirea viziunii, aplicarea celor mai eficiente metode de mobilizare, transformarea angajaților în campioni ai schimbării și surse ale inovării, coeziunea, înlăturarea pericolelor și capcanelor.

Cuvinte cheie: factori cheie în schimbare, inovare, inițiatorul schimbării, campioni ai schimbării, stil de leadership, angajament.

- Liliana Mihaela Moga, *Proiectarea sistemelor informatice pentru managementul fermelor agricole prin valoare*

Utilizarea unor sisteme informatice performante, adaptate nevoilor informaționale ale fermierilor, poate conduce la îmbunătățirea managementului fermelor și poate contribui la transformarea treptată a agriculturii dintr-o agricultură de subzistență într-o activitate economică performantă. În acest scop, prin această lucrare se propune dezvoltarea unor sisteme informatice accesibile fermelor mici și mijlocii și care, în același timp, să răspundă nevoilor informaționale speciale ale acestora. Cercetarea se concentrează pe determinarea specificațiilor pentru sistemele informatice pentru managementul fermelor, prin luarea în considerare a punctelor de vedere ale tuturor celor implicați în utilizarea, dezvoltarea și creșterea ratei de accept a tehnologiilor informatice în agricultură.

Cuvinte cheie: ferme agricole, managementul fermelor, sisteme informatice, utilitate, funcții, politici de dezvoltare regională.

- Alina-Cristina Voevozeanu (Spiridon), Dalina Dumitrescu, *Calitatea și performanța agenților economici din sectorul transporturilor, la confluența dintre piața liberă și reglementare*

Lucrarea își propune să surprindă care sunt principalele restricții legislative cu care se confruntă companiile de transporturi rutiere, în eforturile lor de a asigura creșterea calității și a performanței serviciilor prestate.

Spațiul de analiză este definit prin prezentarea evoluției pieței transporturilor rutiere caracterizată prin indicatori precum volumul serviciilor, numărul de companii operante și cel al licențelor de transport solicitate.

Pe baza concluziilor unui sondaj efectuat de Uniunea Națională a Transportatorilor Rutieri din România (UNTRR), lucrarea demonstrează că transportatorii ar resimți o revigorare a performanțelor acestei ramuri dacă, pe lângă măsurile ce antrenează costuri suplimentare menite a spori controlul și calitatea, s-ar lua inițiative legislative care le-ar influența pozitiv resursele și calitatea serviciilor.

Cuvinte cheie: restricție legislativă, companii de transporturi rutiere, licență, costuri.

MANAGEMENTUL SECURITĂȚII INFORMAȚIILOR

- Ionuț Anica-Popa, *Standarde în guvernarea IT*

Dezvoltările din domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC) din ultimele două decenii au determinat ca TIC să fie utilizată din ce în ce mai mult în organizații, putând afirma că în acest moment organizațiile sunt „dependente” de TIC, acestea dorind ca sistemele informaționale pe care le au să dispună de cât mai multe funcționalități în vederea asigurării suportului necesar proceselor și activităților care se desfășoară în interiorul organizației. Standardele și ghidurile de bune practici adoptate în ultimii ani au ca scop utilizarea eficientă a resurselor IT și diminuarea semnificativă a probabilității de apariție a unor categorii majore de riscuri în domeniul IT. În prima parte a lucrării sunt prezentate trei dintre cele mai importante standarde din domeniul guvernării IT: COBIT, ITIL și ISO/IEC 20000/-27000, după care se vor discuta elemente semnificative care trebuie avute în vedere în momentul în care se dorește implementarea standardelor de guvernare IT la nivel organizațional.

Cuvinte cheie: guvernare IT, COBIT, ITIL, ISO/IEC.