

INFO/EVENIMENT

- *ISO/IEC 27013:2012 – noul standard internațional pentru integrarea managementului securității informațiilor și a managementului serviciilor*

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

- Nicolae George Drăgulănescu, *Calitatea serviciilor în administrația publică*

Acest articol oferă cititorului, în prima parte, o serie de argumente privind necesitatea și utilitatea evaluării și îmbunătățirii continue ale calității serviciilor prestate de administrația publică (locală și centrală), precum și detalii privind particularitățile serviciului public. Sunt prezentate pe larg rolul, implicațiile și consecințele evaluării periodice a satisfacției beneficiarului de servicii publice (în tripla sa calitate de cetățean, contribuabil și utilizator), ca sursă de progres atât pentru furnizor (administrația publică), cât și pentru client, precum și condițiile necesare pentru succesul inițiativelor de îmbunătățire a calității serviciilor publice.

În partea a doua a articolului sunt prezentate cerințele „bunei guvernante”, unele realizări, implicații și aspecte privind implementarea managementului total al calității (TQM) în administrația publică a SUA (la nivel federal și statal), modelul CAF (Cadrul Comun de Evaluare – definit la nivel european, special pentru administrația publică), precum și câteva realizări în domeniul managementului calității ale administrației publice din România.

Cuvinte-cheie: managementul calității, managementul total al calității, sisteme de management, administrația publică locală și centrală, politici publice, credibilitate, eficacitate, eficiență.

- Madalina-Silvia Ignatov, Daniela Morar, *Cum se demonstrează evoluția în timp a eficacității unui SMC implementat*

Metoda aleasă de marea majoritate a organizațiilor pentru demonstrarea îndeplinirii cerinței 8.2.3 „Monitorizarea și măsurarea proceselor” (ISO 9001:2008) este aceea de stabilire a indicatorilor de performanță pentru procesele de realizare a produsului. Autorii lucrării propun o metodă de cuantificare a îmbunătățirii proceselor și subproceselor unui sistem de management al calității (SMC), a evoluției acestuia de la un audit la altul, precum și a diferențelor în implementarea SMC de la un punct de lucru la altul. Avantajul metodei este acela de a prezenta părților interesate (clienți, investitori, manageri și angajați), printr-un cod al culorilor și reprezentări grafice, punctele tari, punctele slabe și potențialele de îmbunătățire. Prin alocarea ponderilor, metoda prezentată reduce riscul de subiectivism al auditorului și, nu în ultimul rând, crește nivelul de încredere al procesului de audit. În numerele viitoare vom prezenta metode mai simple pentru un sistem de management integrat, dar și concluzii în urma aplicării acestei metode în diferite organizații.

Cuvinte-cheie: sistem de management al calității, ISO 9001:2008, implementare, audit, eficiență, metodă de cuantificare a îmbunătățirii proceselor.

- Daniela Simona Moldovan, *Îmbunătățirea calității serviciilor în administrația publică prin implementarea standardelor de control intern/managerial conform OMFP 946/2005 cu modificările și completările ulterioare*

Instituțiile publice, sub presiunea diverselor motoare externe, integrează deja principiile îmbunătățirii continue, orientarea spre proces și alinierea către satisfacția cetățeanului și mediului la nivel de obiective și în momentul analizei pe obiective.

Relevanța sistemelor de management este reflectată de faptul că un număr în creștere de instituții publice au implementat sisteme speciale de management pentru calitate și mediu, în același timp.

Discuția între experți și activitățile în multe instituții indică faptul că „sistemele integrate de management” sunt văzute astăzi drept concepte organizaționale și de management orientate către viitor. În practică, totuși, sistemele de management separate sunt predominante, situație datorată, în principal, faptului că ele au fost inițiate pe baza standardelor speciale sau se bazează pe acestea.

Prioritatea actuală privind îmbunătățirea calității serviciilor în administrația publică este de implementare a Codului Controlului Intern/Managerial în conformitate cu OMFP 946/2005 cu modificările și completările ulterioare (OMFP 1389/2006, OMFP 1649/2011 și OMFP 1423/2012), cu orientare spre planificare eficientă și eficace a proceselor/activităților instituției prin obiective SMART și spre managementul riscului.

Cuvinte-cheie: instituții publice, calitate, control intern/managerial, planificare.

- Cezar Simion-Melinte, *Managementul calității în construcții*
II. Calitatea proiectării

Prin proiectare se oferă toate datele necesare transpunerii în teren a construcției, în conformitate cu criteriile funcționale, tehnologice și economice. În concepția noastră, calitatea proiectării are cinci factori determinanți: cercetarea; reglementările tehnice; resursa umană implicată; cerințele beneficiarilor și managementul calității în firma de proiectare. Sistemele de indicatori utilizate până în prezent nu reflectă exclusiv calitatea proiectării și, de aceea, în acest articol am propus un sistem de indicatori care să cuprindă: numărul de erori de proiectare, ponderea valorii penalităților datorate erorilor de proiectare în valoarea contractului de proiectare, ponderea timpului suplimentar consumat pentru remedierea erorilor de proiectare constatate în cadrul firmei de proiectare în durata totală de execuție a proiectării, ponderea costului lucrărilor ce trebuie refăcute datorită erorilor de proiectare în costul total al lucrărilor de construcții ce trebuie executate, ponderea costului lucrărilor suplimentare pe perioada exploatării și postutilizării în costul pe ciclul de viață a construcției, ponderea timpului suplimentar consumat pentru remedierea erorilor de proiectare în durata totală de execuție a lucrărilor de construcții.

Cuvinte-cheie: calitate, management, construcții, proiectare.

- Doina Popescu, Ion Popa, *Managementul schimbării organizaționale și inovarea VII. Inovarea în publicitate*

Lucrarea prezintă caracteristicile diferitelor mijloace media folosite în publicitate și necesitatea alegerii mijlocului potrivit mesajului publicitar. Este prezentat conceptul publicitate „corporate”, care face întreprinderea comunicantă, subliniind importanța acesteia ca instrument de management.

Lucrarea prezintă inovarea în publicitate prin exemplificări ale preocupărilor firmelor concretizate în întocmirea unor mesaje promoționale și a unor campanii publicitare creative, originale, provocatoare. De asemenea, este prezentat conceptul de marketing viral, avantajele și limitele acestuia.

Cuvinte-cheie: inovare, publicitate, publicitate „corporate”, shock-advertising, marketing viral.

- Vasile Deac, Mihai Vrîncuț, *Tehnici calitative în managementul de proiect*
IV.a. Rezultate notabile ale utilizării lanțului critic în managementul de proiect internațional și național

Articolul de față are ca scop crearea unei imagini de ansamblu a impactului pe care apariția metodei de planificare pe baza lanțului critic l-a avut asupra practicii managementului de proiect și a domeniilor asociate acestuia. Pentru realizarea acestei imagini de ansamblu, prezentăm reușitele cele mai însemnate ale aplicării metodei lanțului critic în companii care își desfășoară activitatea în sfera managementului de proiect internațional, dar și impactul pe care tehnica l-a avut asupra companiilor internaționale care desfășoară consultanță în domeniul managementului de proiect. Scopul urmărit este acela de a demonstra aplicabilitatea metodei într-un mediu de lucru real. Discutăm, de asemenea, vizibilitatea metodei lanțului critic pe plan național și începem discuția asupra unui experiment efectuat de autori în urmă cu doi ani, experiment care viza determinarea posibilității de a obține rezultate prin aplicarea metodei lanțului critic în planificarea proiectelor din mediul românesc.

Cuvinte-cheie: management de proiect prin lanțul critic, teoria restricțiilor, proiectarea de experimente, analiza ANOVA.

- Eugen Stan, *Auditul – instrument de bază utilizat în procesele de evaluare a conformității*

Autorul lucrării își propune să aducă în atenția părților interesate, dar mai ales a auditorilor, aspectele referitoare la cerințele aplicabile în realizarea diferitelor tipuri de audituri, precum și la cerințele aplicabile în formarea/selectarea auditorilor, luând în considerare, cu predilecție, prevederile standardelor internaționale EN ISO 19011:2011, EN ISO/IEC 17021:2011 și EN ISO/IEC 17011:2004. Scopul lucrării este eliminarea confuziilor ce pot fi făcute referitor la modul în care standardele mai sus citate pot fi utilizate ca referință sau trebuie luate în considerare la administrarea programelor de audit/asigurarea competenței auditorilor.

Cuvinte-cheie: audit, standarde, cerințe aplicabile, evaluarea conformității.

MANAGEMENTUL MEDIULUI

- Călin Neamțu, Vasile Tompa, Dan Hurgoiu, Mihai Dragomir, *Monitorizarea online a temperaturii într-un laborator de măsurare și scanare 3D*

Accreditarea unui laborator de măsurare și scanare 3D conform ISO/IEC 17025:2005 presupune o serie de eforturi organizaționale, dar și investiționale, care nu se referă numai la echipamentele de măsurare și scanare 3D. Astfel, o condiție importantă care trebuie îndeplinită este aceea care se referă la monitorizarea, controlul și înregistrarea parametrilor de mediu care pot influența calitatea rezultatelor înregistrate în laborator. Articolul prezintă metoda de dezvoltare și un sistem de monitorizare a parametrilor de mediu utilizate în cadrul Laboratorului de Măsurare și Scanare 3D al Universității Tehnice din Cluj-Napoca.

Sistemul este unul alternativ la cele comerciale existente pe piață, al cărui cost de dezvoltare este sub 600 de euro, scalabil și bazat pe tehnologia fără fir pentru comunicarea între senzori. Arhitectura sistemului este una modulară și scalabilă, bazată pe puncte de măsurare mobile, care comunică cu o unitate centrală prin tehnologia Bluetooth. Sistemul oferă funcții de alertare și raportare, permite afișarea valorilor măsurate atât web, cât și local, funcționează online și offline, permițând înregistrarea valorilor măsurate chiar și când conexiunea la internet este întreruptă. Punctele de măsurare sunt construite utilizând controlere Lego NXT care pot gestiona până la patru senzori pe punct de măsurare, iar software-ul este scris în LabView .

Cuvinte-cheie: laborator de măsurare și scanare 3D, ISO/IEC 17025:2005, sistem de monitorizare, parametri de mediu.

MANAGEMENTUL SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII OCUPAȚIONALE

- Roland Iosif Moraru, Gabriel Bujor Băbuț, *Riscuri ocupaționale asociate nanoparticulelor de sinteză. Aprecieri și măsuri de prevenire-control*

O nouă revoluție, bazată pe nanotehnologii, este actualmente în plină expansiune. Aplicațiile nanotehnologiilor și ale nanoparticulelor vor îmbunătăți substanțial performanțele a numeroase produse, favorizând dezvoltarea economică, creșterea calității vieții și protecția mediului. Mărimea extrem de redusă a nanoparticulelor supuse proceselor ingineresti le conferă acestora proprietăți unice, care diferă în proporție covârșitoare de cele ale produselor de dimensiuni mai mari, realizate din materiale având aceeași compoziție chimică. În același timp, dovezi din ce în ce mai numeroase arată că această revoluție a științei materialelor poate genera pericole importante în domeniul sănătății, securității și mediului, pe lângă provocările de natură socială, economică și etică pe care le aduce. În România, nu a existat o politică clară în acest domeniu, însă s-au înregistrat acumulări semnificative în ultimii ani. Pentru a veni în sprijinul dezvoltării sigure a nanotehnologiilor, atât în domeniul industrial, cât și în cercetare, lucrarea de față își propune să sintetizeze principalele repere strategice referitoare la identificarea pericolelor, evaluarea și managementul riscurilor generate de nanoparticulele de sinteză, furnizând un fundament al dezvoltării bunelor practici în domeniu.

Cuvinte-cheie: nanotehnologie, nanoparticule, expunere, principiul precauției, managementul riscului.