

INFO/EVENIMENT

- *ISO 16344 – garanție a utilizării aceluiași limbaj tehnic referitor la performanța energetică a clădirilor*
- Reinhard Weissinger, *Managementul riscului. Sprijinul furnizat de standardele ISO*
- Marie-Claire Barthet, *Managementul riscului*
- *Soluții de management integrat al riscului financiar-bancar*

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

- Lidia Niculiță, Georgiana Matache, *Nou sistem de management al calității pentru siguranța construcțiilor, cu utilizarea analizei riscurilor și a punctelor critice de control*

Calitatea și siguranța construcțiilor sunt preocupări majore atât ale celor care concură la realizarea acestora, cât și ale beneficiarilor și utilizatorilor. Lucrarea de față propune, prin analogie cu Sistemul HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Points, un nou model de sistem de management al calității și siguranței construcțiilor prin utilizarea analizei riscurilor și a punctelor critice de control, denumit ARPCCTC – Analiza Riscurilor și a Punctelor Critice de Control în Tehnologia Construcțiilor. După prezentarea particularităților tehnologiilor de execuție a construcțiilor, în prezentul articol se definesc și se prezintă principiile noului sistem de management al calității.

Sunt detaliate etapele necesare implementării noului sistem, iar în final sunt prezentate concluziile și avantajele sistemului ARPCCTC. Se apreciază că propunerea de aplicare a noului sistem de management al calității în domeniul larg al construcțiilor va genera atitudini, discuții și comentarii în rândul specialiștilor și al tuturor celor interesați de calitatea și siguranța construcțiilor.

Cuvinte-cheie: siguranța construcțiilor, managementul calității construcțiilor, analiza riscurilor, puncte critice de control, HACCP.

- Ion Ioniță, Vadim Gordaș, *Impactul standardelor seriei ISO/IEC 20000 în dezvoltarea unui sistem de management al serviciilor IT*

În căutarea excelenței pentru serviciile furnizate companiilor, managerii departamentelor IT au aderat la o implementare structurată a proceselor încă din anii 1989-1996, când a fost publicată prima versiune a metodologiei ITIL. De atunci, standardele și modelele de lucru pentru managementul serviciilor au evoluat în instrumente care permit managementului să opereze procesele într-un mod integrat, să îmbunătățească practicile existente, să monitorizeze eficiența acestora și să compare rezultatele obținute cu performanța altor organizații din industrie prin benchmarking. Cu toate acestea, până la apariția ediției a doua a standardului ISO/IEC 20000-1:2011 nu a existat o metodologie completă și universal aplicabilă pentru un sistem de management al serviciilor.

Apariția standardului ne permite să dezvoltăm conceptul de management al calității serviciilor în general și să evidențiem specificul acestora în domeniul serviciilor IT. Pentru aceasta, noi ne-am propus să prezentăm analitic evoluția conceptului de calitate a serviciilor IT, precum și a modelelor și a metodologiilor existente. De asemenea, vom evidenția elementele-cheie de care trebuie să se țină cont pentru o implementare reușită a unui sistem de management al serviciilor în IT și vom face o prezentare a pașilor de implementare a Standardului ISO/IEC 20000.

Apreciem că utilitatea acestui articol derivă din ponderea pe care serviciile IT o au în economia mondială, precum și datorită accentului tot mai mare pus pe eficiența și eficacitatea acestora. În acest context, analiza calității serviciilor are potențialul de a deveni atât o temă de cercetare pentru specialiștii în domeniu, cât și un obiectiv de bază pentru furnizorii serviciilor IT, care au fost inițiatorii impunerii noului standard de calitate în domeniul serviciilor. În acest scop, ne-am propus să deschidem o poartă pentru viitoarele cercetări ale specialiștilor în domeniu.

Cuvinte-cheie: managementul calității serviciilor, servicii IT, sistem de management al serviciilor, ISO/IEC 20000, furnizori de servicii IT, modele, excelență.

- Cosmin Matei Petra, *Managementul documentelor în cazul implementării și menținerii sistemelor de management. Studiu de caz: Sherlock Web*

Articolul și-a propus să prezinte o modalitate concretă de utilizare a sistemelor informatice de management al documentelor, în cazul în care se dorește stabilirea unei proceduri documentate pentru controlul documentelor, procedură necesară implementării unui sistem de management.

Problemele care au fost abordate în această lucrare sunt: aprobarea documentelor în vederea validării, existența unui traseu pentru analiza, actualizarea și reprobarea acestora, identificarea revizuirii curente a documentelor și a modificărilor apărute, asigurarea faptului că doar versiunile valide sunt disponibile la punctele de utilizare, prevenirea utilizării neintenționate a documentelor scoase din uz și identificarea cu ușurință a documentelor interne sau de proveniență externă.

Cuvinte-cheie: managementul documentelor, controlul documentelor, sisteme de management.

- Doina Popescu, Ion Popa, *Managementul schimbării organizaționale și inovarea VIII. Inovarea în distribuție*

Lucrarea prezintă mutațiile înregistrate de-a lungul timpului în domeniul distribuției și tendințele actuale ale pieței cu implicații asupra acesteia. De asemenea, în cadrul lucrării sunt prezentate modele inovatoare de retail, în contextul în care, în ceea ce privește comportamentul consumatorilor, nu se mai poate vorbi de conceptul de consumator irațional sau impulsive buying.

Lucrarea prezintă atât forme inovatoare de retail offline, cât și forme inovatoare de retail online, dar și potențialul de proliferare și dezvoltare în viitor a formelor inovatoare de retail grație noilor tehnologii.

Cuvinte-cheie: inovare, distribuție, univers de consum, concept-store, pop-up store, e-concept-store, DIY.

- Alexandra Iancu, *Calitatea serviciilor publice. Studiu de caz: Serviciul de transport public local (I)*

Lucrarea este structurată în două părți. În prima parte este dezbătut conceptul „calitatea serviciului public” și importanța pe care o acordă acesteia utilizatorii serviciului public. Calitatea serviciilor reprezintă un aspect important al performanței în orice organizație din cadrul sectorului public, aceasta putând fi definită prin acoperirea tuturor componentelor prestării serviciilor ce prezintă importanță pentru utilizatori, ca, de exemplu, punctualitatea, acuratețea, oportunitatea, accesibilitatea, seriozitatea, continuitatea serviciului.

Măsurarea calității serviciilor publice are ca scop reducerea diferenței dintre nivelul serviciilor oferite și cel așteptat de utilizatori/beneficiari. În acest sens, măsurarea nivelului de satisfacție a utilizatorului se realizează după gradul de anticipare a nevoilor, gradul de satisfacere a cererii de servicii, gradul de flexibilitate (promptitudine) cu care se răspunde la situațiile de urgență, gradul de eficiență în rezolvarea problemelor.

Partea a doua a lucrării cuprinde o analiză a calității serviciului de transport public local prestat de către Regia Autonomă de Transport București.

Cuvinte-cheie: serviciu public, calitate, performanță, eficiență, eficacitate, standard minim de calitate, indicatori de calitate, serviciu de transport public local.

- Cezar Simion-Melinte, *Managementul calității în construcții III. Calitatea materialelor și a produselor pentru construcții*

În articol sunt prezentate cele mai importante aspecte ale asigurării calității materialelor și produselor pentru construcții. De calitatea materialelor depinde în foarte mare măsură calitatea etapei de execuție a proiectelor de construcții și asigurarea premiselor pentru o exploatare corespunzătoare a acestora. De aceea, abordarea calității materialelor pentru construcții trebuie să se facă într-o viziune integratoare. Certificarea calității produselor folosite în construcții se efectuează prin grija producătorului. Atât materialele și

produsele pentru construcții realizate în România, cât și cele provenite din import care dețin marcajul european de conformitate CE pot fi introduse pe piață fără restricții. Un element esențial al asigurării calității produselor pentru construcții este acreditarea laboratoarelor.

Cuvinte-cheie: management, calitate, construcții, materiale, produse.

- Vasile Deac, Mihai Vrîncuț, *Tehnici calitative în managementul de proiect*
IV.b. Demonstrarea viabilității planificării prin lanț critic în mediul proiectelor de construcții din România

Continuăm în articolul de față discuția asupra experimentului 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. Prin aplicarea principiilor specifice proiectării experimentelor și analizelor statistice am reușit să demonstrăm că planificarea conform lanțului critic poate aduce îmbunătățiri semnificative în ceea ce privește atât calitatea, cât și durata de realizare a proiectelor în mediul managementului de proiect din România.

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

MANAGEMENTUL MEDIULUI

- Florina Bran, Ildiko Ioan, Carmen Valentina Rădulescu, *Verde devine culoarea afacerii de succes*

Afacerile orientate pe profit pentru multă vreme nu au avut suficiente motivații pentru a urmări cu interes evoluțiile din domeniul protecției mediului. Fără ca determinantul principal să se fi schimbat, verdele a devenit o culoare atractivă pentru companii. Raționamentul care justifică această schimbare de optică, instrumentele manageriale care pot fi folosite pentru a o pune în practică și perspectivele sectoriale în economia verde construiesc argumente pentru susținerea deciziilor care exprimă angajamente de protejare a mediului. Paradigma ecoeficienței, sistemele de management de mediu integrat, rapoartele de responsabilitate socială și ratele anuale ridicate de creștere sunt cele mai importante repere identificate.

Cuvinte-cheie: afaceri verzi, ecoeficiență, economie verde, management de mediu, transparență.