

## **INFO/EVENIMENT**

- *Noul ISO/IEC 27001:2013, o abordare superioară a riscurilor de securitate a informaiilor*
- *„Transforming Business, Transforming People. The Art and Science to Build High-Performance Organizations in Global Environment”, Conferina Internaională ASEBUSS, ediia a 6-a*

## **MANAGEMENTUL CALITĂȚII**

- *Camelia Cojocaru, Silviu Cojocaru, Managementul operaiunilor. Preocupări privind calitatea în cadrul companiilor din România*

Organizațiile moderne conștientizează faptul că supraviețuirea și dezvoltarea lor depind din ce în ce mai mult de existența unui management performant, care să integreze inovarea, calitatea și performanțele tehnologiei moderne. Această serie de articole își propune să abordeze percepția și nivelul de înțelegere și de aplicare a conceptelor moderne privind managementul operațiunilor și calitatea în companii românești din mai multe domenii. Articolele propun analiza impactului integrării managementului calității și al managementului operațiunilor asupra performanțelor companiilor, ca surse de avantaj competitiv. Va fi explorat modul în care companii din România abordează această problematică a excelenței în operațiuni, adoptând standarde de calitate și având preocupări constante și consistente în acest domeniu.

Arta de a conduce o organizație de calitate este o activitate cu un spectru larg, extrem de complexă, în care fiecare parte a afacerii ar trebui să utilizeze fiecare instrument aflat la dispoziție, pentru a îmbunătăți modul în care funcționează și operează afacerea, zi de zi. Noile tehnologii emergente, globalizarea și criza economică sunt motoare importante ale schimbării în cadrul companiilor și organizațiilor. Acest lucru înseamnă că organizațiile și companiile trebuie să se adapteze în mod continuu și să-și îmbunătățească modelele de afaceri și de operațiuni, uneori treptat, uneori într-un mod radical.

Întrebarea principală de cercetare este: care sunt instrumentele de management folosite de către companii din România pentru îmbunătățirea proceselor și creșterea capacității de inovare legate de performanța operațională a organizației?

**Cuvinte-cheie:** managementul operațiunilor, managementul calității, procese, excelența operațională, inovare.

- *Nicolae Drăgulănescu, Remus Chină, Strategia EU 2020 și perspectivele asigurării calității educației în România*

În contextul unei globalizări tot mai accentuate și accelerate a problemelor legate de educație, managementul calității în sistemul educațional (atât la nivelul întregului sistem, cât și la nivelul instituțional al fiecărei entități educaționale componente), devine o necesitate tot mai stringentă, astfel încât doar abordările raționale, proactive și eficiente bazate pe standarde și practici internaționale consensualizate, pot crea premisele realizării obiectivelor stabilite prin Strategia EU 2020. Ca stat comunitar, România are îndatorirea de a-și proiecta evoluția și viitorul în corelație cu țintele Strategiei EU 2020, în cadrul cărora educația este unul dintre pilonii fundamentali. În viziunea autorilor, managementul calității în educație este esențial – chiar sine-qua-non – pentru ca acest pilon să poată deveni și la noi performant, eficace, eficient, deci credibil. De aceea, ei își propun ca în acest articol să răspundă la întrebări esențiale privind clarificarea unor aspecte deosebit de importante: Unde se află sistemul educațional românesc în ceea ce privește implementarea „asigurării calității în educație”, demers inițiat în anul 2005? Ce anume s-a realizat în mod eficace și credibil până acum în acest domeniu? Ce probleme, obstacole și limitări au apărut pe parcurs și cum le-am putea soluționa? Cum ar trebui să abordăm managementul calității în sistemul educațional românesc, în perspectiva realizării țintelor strategice din Strategia EU 2020 – document aprobat de Parlamentul European?

**Cuvinte-cheie:** strategie, management, calitate, educație, sistem.

- *Cezar Simion-Melinte, Managementul calității în construcții VI. Calitatea exploatării*

Problemele de calitate ce apar în etapa de exploatare a construcțiilor sunt o consecință a mai multor factori: omisiunile și greșelile de proiectare sau execuție, uzura fizică și cea morală, intervențiile în timp asupra construcțiilor. Uzura fizică a construcțiilor este determinată de durata fizică de viață a materialelor și elementelor din care este realizat. Uzura morală apare ca urmare a faptului că în construcțiile care au intrat în perioada de exploatare în urmă cu mult timp poate să survină nevoia montării, amplasării unor utilaje, procese tehnologice, activități noi, ceea ce conduce în multe cazuri la situația în care construcția să devină un impediment în introducerea progresului tehnic sau în îmbunătățirea condițiilor de viață, ținând seama de progresele înregistrate de societate. Intervențiile în timp asupra construcțiilor sunt acțiuni și lucrări întreprinse asupra acestora, pe toată durata lor de existență, în scopul prevenirii degradărilor și remedierii deteriorărilor produse pentru menținerea construcțiilor respective la nivelul exigențelor stabilite inițial sau pentru îmbunătățirea lor.

**Cuvinte-cheie:** management, calitate, construcții, exploatare.

- Vasile Deac, Mihai Vrîncu, *Tehnici calitative în managementul de proiect. V.b. Studiu asupra compatibilității MS Project cu filosofia lanțului critic (II)*

Articolul de față continuă analiza instrumentului software MS Project și a compatibilității acestuia cu filosofia lanțului critic. Ne concentrăm în lucrarea de față pe opțiunile existente în cadrul software-ului care permit identificarea resurselor supraalocate, numite de Goldratt „restricții”, și subliniem câteva limitări importante ale software-ului la acest capitol, făcând referire la așa-numita „criză a oțelului” din 2008.

**Cuvinte-cheie:** lanțul critic, teoria restricțiilor; instrumente software de management de proiect, planificarea proiectelor.

- Cosmin Octavian Dobrin, Ana-Maria Stănciuc, Benjamin Viorel Brânzaș, *Integrarea Managementului Total al Calității în administrația publică din România. Concepte, particularități și modele specifice*

Lucrarea de față propune o incursiune în sistemul administrației publice din România, cu scopul de a identifica elemente ale managementului total al calității aplicate de managerii publici. A cunoaște pe deplin modul în care funcționează sistemele de management al calității în sectorul public presupune cunoașterea prealabilă a interacțiunilor dintre instituțiile care dețin competențe în managementul public, atât central, cât și local. Suplimentar, este necesară cunoașterea evoluției recente a sistemului de administrație publică din România. În plus, ne propunem să prezentăm trei modele de calitate aplicabile și în sectorul public.

**Cuvinte-cheie:** managementul calității totale, sectorul public, modele de calitate.

- Gheorghe Cârstea, Oana Păun, *Managementul asigurării și gestiunii resurselor materiale – Garanția calității I. Abordarea bazată pe proces a managementului asigurării și gestiunii resurselor materiale*

Prezentul articol începe analiza modului în care managementul asigurării și gestiunii resurselor materiale, ca parte a sistemului general de management al organizației, contribuie la îmbunătățirea continuă a performanțelor acesteia, în vederea creșterii satisfacției clienților. Acest lucru este posibil printr-o abordare bazată pe proces a asigurării și gestiunii resurselor materiale, prin aplicarea de tehnici de lucru în echipă, și urmărirea obiectivelor fixate. Toate aceste aspecte cer o metodă de gestiune integrată. Vârfulurile de lance în creșterea performanțelor procesului de asigurare și gestiune a resurselor materiale sunt: managementul total al calității (TQM), aprovizionarea pe principii JIT, schimbul electronic de date (EDI), controlul statistic de proces, Lean Management, Six Sigma. Articolul următor va continua analiza modului în care, prin intermediul managementului asigurării și gestiunii resurselor materiale se poate realiza conformarea produsului aprovizionat cu cerințele specificate.

**Cuvinte-cheie:** managementul asigurării și gestiunii resurselor materiale, calitate, managementul proceselor, asigurarea calității.

- Leonardo Voinescu, *Managementul riscului în cazul organizațiilor prestatoare de servicii de sănătate*

Managementul riscului reprezintă un set de „activități coordonate pentru a direcționa și a controla o organizație în ceea ce privește riscul”. Articolul abordează aplicarea managementului riscului, cu particularitățile lui, în organizațiile prestatoare de servicii de sănătate și face o evaluare succintă a factorilor de risc și a căilor de diminuare a probabilității de apariție a riscurilor specifice domeniului medical.

**Cuvinte-cheie:** managementul riscului, servicii de sănătate, malpraxis, evaluare riscuri.

- Reza Baradaran Kazemzadeh, Mohammad Mehdi Sepehri, Farzad Firouzi Jahantigh, *Evaluarea calității serviciilor de sănătate în cadrul unui spital iranian*

În prezent, calitatea produselor și a serviciilor constituie un factor competitiv din punctul de vedere al satisfacerii clienților. Identificarea percepțiilor și așteptărilor clienților este primul pas spre îmbunătățirea calității serviciilor. În consecință, studiul actual este o încercare de a măsura calitatea serviciilor în funcție de percepțiile și așteptările pacienților. Scopul studiului este acela de a analiza problema serviciilor medicale primare prestate în centrele de sănătate, luând în considerare percepțiile și așteptările beneficiarilor acestor servicii.

În cadrul acestui studiu, am observat prezența unui decalaj negativ în toate dimensiunile calității. Decalajul global a fost -0,63, cel mai înalt nivel l-a înregistrat fiabilitatea (-0,78), iar cel mai scăzut, empatia (-0,25). Nu a fost semnalată o relație semnificativă între vârsta și educația pacienților, pe de o parte, și percepția negativă a calității ( $p > 0,05$ ), pe de altă parte. Cele mai critice probleme cu care se confruntă spitalul au fost găsite a fi înșiși medicii și personalul din interiorul acestuia, de la care se așteaptă să ofere servicii de înaltă calitate, bazate pe câștigarea încrederii pacienților, prin compasiune și expertiză profesională. Rezultatele studiului au arătat prezența unei discrepante între situația curentă și cea așteptată în ceea ce privește calitatea în sănătate, discrepanță ce ar putea fi redusă adoptându-se o planificare, un management și un sistem de instruire adecvate. Medicilor li se recomandă să ofere pacienților o explicație completă a condițiilor bolii, iar întregul personal din sănătate trebuie să respecte codurile de etică profesională și să fie la curent cu cele mai recente cunoștințe în domeniu.

**Cuvinte-cheie:** analiza decalajelor, SERVQUAL, evaluarea calității, calitatea serviciilor medicale.

## MANAGEMENTUL SĂNĂTĂII ȘI SECURITĂII OCUPAIONALE

- Gabriel Bujor Băbu, Roland Iosif Moraru, *Analiză critică și modalități de îmbunătățire a metodei I.N.C.D.P.M. București de evaluare a riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională*

Deși evaluarea riscurilor pentru securitatea și sănătatea lucrătorilor a devenit o cerință obligatorie din punct de vedere legal doar în anul 2006, metoda I.N.C.D.P.M. (Institutul Național de Cercetare Dezvoltare pentru Protecția Muncii „Alexandru Darabont”) București este un instrument a cărui aplicabilitate a fost confirmată încă de la apariția sa, sprijinind cu succes demersul de prevenire a accidentelor de muncă și a îmbolnăvirilor profesionale. Această metodă a fost avizată de Ministerul Muncii și Protecției Sociale în anul 1993, reavizată în 1996, editată în 1998 și reeditată în 2002, fiind aplicată pe scară largă. Totuși, în practică, s-a observat faptul că ierarhizarea locurilor de muncă în funcție de valoarea nivelului global de risc nu corespunde întotdeauna cu percepția umană asupra pericolozității acestora. Astfel, un loc de muncă mai puțin expus la riscuri poate avea un nivel global de risc mai mare decât un alt loc de muncă mai expus la riscuri. Chiar dacă se poate invoca argumentul că această percepție este bazată pe „bun simț”, fiind, ca urmare, potențial subiectivă, nu trebuie neglijat faptul că ea corespunde, în general, realității obiective, cu excepția situațiilor în care s-au produs erori grosolane în estimare. La momentul actual, sunt destul de numeroase cazurile în care persoanele care derulează procesul de evaluare și management al riscurilor sunt puse în postura de a explica și a soluționa situațiile paradoxale de tipul celei menționate anterior, în condițiile în care nu există în prezent un instrument care să permită analizarea și corectarea acestora. Din această perspectivă, pornind de la analiza critică a metodei elaborate de I.N.C.D.P.M. București, acest articol își propune identificarea cauzelor care conduc la anomaliile de tipul celei menționate anterior și stabilirea modalităților de îmbunătățire a metodei, astfel încât aceste anomalii să fie corectate.

**Cuvinte-cheie:** accident de muncă, îmbolnăvire profesională, metodă de evaluare a riscurilor.