

## **INFO/EVENIMENT**

- *ISO 18091 si ISO/TS 17582, două noi documente ISO pentru sectorul public*
- *Orange Moldova – un sistem matur de management integrat, recertificat de SRAC CERT România*
- *Jean-Claude Tourneur, Din 2015, toate vehiculele vor fi echipate cu sistemul eCall*
- *Automobilul visat*

## **MANAGEMENTUL CALITATII**

- *Firică Popa, Auditul abordării bazate pe proces II. Probleme, cauze, riscuri și consecințe în ceea ce privește aplicarea și auditarea cerințelor 4.1 din ISO 9001:2008*

Cerințele generale 4.1 din ISO 9001:2008, cât și cerințele 4.4 din ISO/CD 9001:2013, reprezintă cerințe-cheie pentru managementul procesului și al abordării bazate pe proces, precum și pentru ținerea sub control a proceselor externalizate.

Practic, aceste cerințe trebuie avute în vedere la:

- Proiectarea proceselor și a abordării bazate pe proces;
- Aplicarea PDCA la nivel de proces;
- Utilizarea proceselor pentru realizarea obiectivelor;
- Planificarea SM;
- Asigurarea că SM va fi capabil să realizeze în mod continuu obiectivele stabilite și planificate;
- Auditul la nivel de proces SM și pe lanțul de procese.

Pe parcursul a 3 articole, vor fi prezentate cerințele din clauzele 4.1/ ISO 9001:2008 și 4.4/ISO/CD 9001:2013, problemele ce se pot identifica cu ocazia auditului, precum și riscurile pentru SM și pentru organizație în întregul său.

**Cuvinte-cheie:** ISO 9001:2008, audit, proces, cerințe, eficacitate, sistem de management (SM), PDCA.

- *Mihaela Tomescu, Managementul proceselor și eficientizarea activităților în perioada de criză*

Dezvoltarea unui sistem general de management pe baza standardului ISO 9001 reprezintă matricea de bază a formării, funcționării elastice și dezvoltării unei organizații, dar ediția 2015 a acestuia, în mod special, va ajuta managerii în anticiparea și asigurarea condițiilor materiale, stabilirea obiectivelor, eficientizarea activităților, identificarea oportunităților și riscurilor în managementul și performanța proceselor organizației.

**Cuvinte-cheie:** managementul proceselor, ISO 9001, ciclul PDCA, tablou de bord.

- *Cezar Simion-Melinte, Managementul calității în construcții VIII. Mentenanța echipamentelor și utilajelor*

În articol sunt prezentate aspecte cu privire la mentenanța echipamentelor și utilajelor din construcții ca factor de asigurare a calității. Utilajele din construcții sunt afectate atât de uzura fizică, cât și de uzura economică. Mentenanța este ansamblul de operații ce permite conservarea potențialului unui utilaj pentru asigurarea continuității funcționării în condiții de siguranță, la un cost optim pe durata sa de viață. Organizarea activității de mentenanță la nivel de firmă de construcții se poate realiza în trei variante: ca activitate proprie, apelând la firme specializate sau în mod combinat.

**Cuvinte-cheie:** calitate, execuție, mentenanță, construcții.

- *Ion Năftănăilă, Mihaela Daniela Mocanu, LinOff (Lean Office) 1. Metodologia 5S*

Lean este un concept, dar și o practică revoluționară, de management industrial, inițiat de Henry Ford, dezvoltat în mod strălucit de Toyota și botezat într-un mod și mai faimos de MIT. În mod (plăcut) surprinzător, limba română dispune de un cuvânt, de fapt un omofon, cu aceeași pronunție, cu același conținut metaforic de sensuri și cu 25% mai puține litere (LIN vs. LEAN). Pe de altă parte, ca să ne referim la activitatea desfășurată în birouri, ne folosim de termenul de origine franceză „bureau”. Între timp, francezii au trebuit să accepte termenul de „office”, astfel că nu mai putem vorbi despre „lean bureau” sau „birotique”, ci de „lean office”. Dacă revenim la limba română, „linoff” este echivalentul pentru „lean office”.

Articolul de față reprezintă prima din cele trei părți care tratează linoff (lean office) și abordează metodologia 5S, plecând de la principiile de bază și finalizând cu o aplicație din perspectivă personală.

**Cuvinte-cheie:** lean, office, linoff (lean office), 5S.

- Remus Chină, *Calitate în educație versus calitatea educației (II) Aspecte privind managementul calității la nivelul sistemului educațional și al organizației școlare*

Deși preocuparea pentru managementul calității, la nivel mondial, a început cu adevărat la sfârșitul celui de-al doilea război mondial, după anii `90, frecvența acestor preocupări a crescut și în mediile educaționale. Problema implementării managementului calității în educație a devenit rapid una globală, așa încât acum se constată că, de aproape 2 decenii, sistemele educaționale din tot mai numeroase state își propun implementarea managementului calității în scopul îmbunătățirii performanțelor lor și al creșterii competitivității acestora pe piața globalizată. Este interesant de remarcat că, în mediile educaționale, sintagma „managementul calității” a fost în general evitată, preferându-se sintagmele – de regulă nediferențiate – „asigurarea calității în educație” și „asigurarea calității educației”. Această abordare a avut efecte multiple – marea majoritatea negative, din punctul nostru de vedere –, aspect pe care l-am analizat în alte lucrări<sup>2</sup>. În acest articol sunt prezentate și analizate câteva aspecte deosebit de importante, ca de exemplu: are oare conceptul „asigurarea calității în educație” aceeași semnificație ca și conceptul „asigurarea calității educației”? Există oare diferențieri semnificative de conținut și moduri de implementare între cele două sintagme? Analiza noastră va încerca să clarifice aceste dileme, referindu-ne, în mod evident, în primul rând, la abordările pe această temă în sistemul educațional românesc.

**Cuvinte-cheie:** educație, sistem, proces, management, calitate, produs.

- Cosmin Sălășan, Ioana M. Bălan, *Pretabilitatea unei abordări de management al calității în cadrul serviciilor publice de consultanță agricolă*

Articolul prezent își propune să realizeze o analiză concisă a evoluției serviciilor publice de consultanță agricolă urmărind pretabilitatea unei abordări de management al calității ca îmbunătățire consistentă în livrarea serviciilor și o creștere considerabilă în termeni de satisfacție a clienților. Ultimii cincisprezece ani de evoluție demonstrează dincolo de orice dubiu relevanța și importanța unei atitudini orientate spre client. Din punctul de vedere al autorilor și luând în considerare progresul înregistrat până în prezent, o abordare de tip management al calității se potrivește mult mai bine orientărilor curente și viitoare atât pentru ofertantul de servicii, cât și pentru comunitatea clienților. Analiza concluzionează asupra înaltei pretabilități a implementării unui sistem de management al calității oferind două alternative ajustabile pentru dezvoltarea strategică viitoare.

**Cuvinte-cheie:** abordare de management al calității, pretabilitate, implementare, tranziție, servicii de consultanță.

- Ion Verboncu, Mihai Vrîncuț, *Instrumente manageriale de evaluare a performanțelor I. Managementul pe baza centrelor de profit*

Abordarea managementului pe funcții – previziune, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare – ori pe componente – metodologică, decizională, informațională, organizatorică sau managementul resurselor umane, scoate în evidență rolul prioritar al acestuia în funcționarea și eficientizarea organizației. Performanțele manageriale și

economico-financiare, considerate forme de manifestare ale eficienței și eficacității, ar trebui să însoțească orice demers strategico-tactic în care managerii sunt actorii principali, iar evaluarea acestora trebuie realizată cu acuratețe și rigurozitate științifică. Rolul unor instrumente manageriale de tipul sistemelor, metodelor și tehnicilor manageriale este decisiv, pe de o parte, prin contribuția la stabilirea obiectivelor asumate și comensurarea rezultatelor obținute și, pe de altă parte, prin implicarea lor nemijlocită în depistarea și analiza rezultatelor deosebite, adică a performanțelor derulării proceselor de afaceri, auxiliare și de management.

**Cuvinte-cheie:** performanțe manageriale, performanțe economice, management pe baza centrelor de profit, centre de gestiune, bugete.

- Mihai Vrîncuț, *Tehnici calitative în managementul de proiect V.c. Studiu asupra compatibilității Primavera cu filosofia lanțului critic (I)*

Vom începe în articolul de față explorarea măsurii în care Primavera, cel mai bine vândut produs software pentru managementul de proiect din România, este compatibil cu filosofia lanțului critic. Pentru a înțelege acest lucru, vom discuta etapele principale care trebuie parcurse pentru crearea manuală a unui plan simplu de proiect în Primavera, mergând pe un exemplu concret de organizare a unui șantier. Indicăm pentru fiecare etapă în parte elemente-cheie care ne vor ajuta ulterior să înțelegem posibilitățile de aplicare a filosofiei lanțului critic în acest instrument software.

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

## MANAGEMENTUL SIGURANTEI ALIMENTULUI

- Iuliana Bratu, *Îmbunătățirea calității proceselor din industria alimentară prin aplicarea principiilor HACCP și a Analizei Pareto*

Calitatea produselor alimentare nu reprezintă un scop în sine, ci o consecință a calității tuturor activităților din întreprindere, a întregului sistem de organizare și conducere. Lucrarea își propune realizarea unui studiu comparativ de evaluare a conformității igienico-sanitare a condițiilor de procesare în unități de panificație pe baza a trei grupe de cerințe A, B, C, care au sau nu implementat un sistem de management al calității și siguranței alimentelor conform principiilor HACCP/ISO 22000:2005. De asemenea, s-a urmărit relevanța aplicării principiilor HACCP și a Analizei Pareto, ca instrumente de îmbunătățire a proceselor din industria alimentară. Obiectivul acestor metode este acela de identificare a cauzelor care au generat diferite categorii de defecte/ne-conformități și de a direcționa eforturile pentru a elimina reparația lor și, implicit, îmbunătățirea calității produselor.

**Cuvinte-cheie:** siguranța alimentelor, HACCP, Analiza Pareto, neconformități, defecte, sistem de management al siguranței alimentelor, cerințe legale.

## MANAGEMENTUL SECURITĂȚII INFORMATIILOR

- Andreea Bendovschi, Andrei Tinca, Bogdan Ștefan Ionescu, *Studiu asupra securității datelor – Cloud Computing sau modelul tradițional?*

În contextul actual, marcat de nevoia companiilor de a-și optimiza și restructura procesele operaționale în vederea eficientizării activității, tot mai des este adusă în discuție opțiunea adoptării tehnologiei cloud computing. Totuși, ca orice schimbare, decizia de migrare către cloud necesită evaluarea tuturor implicațiilor. În acest sens, securitatea este o problemă esențială în vederea asigurării confidențialității, integrității și disponibilității datelor. Prezentul studiu abordează problema securității din două perspective: pe de o parte, prezintă percepția factorilor de decizie din cadrul companiilor asupra tehnologiei cloud computing, concentrându-se asupra problemelor privind securitatea; pe de altă parte, analizează stadiul actual al tehnologiei cloud computing din punct de vedere al securității, precum și al cadrului legislativ menit să ofere suport dezvoltării și utilizării tehnologiei cloud computing pe plan național și european.

**Cuvinte-cheie:** tehnologie, cloud computing, securitate, percepție, cadru legislativ.