

CALITATEA-acces la succes

INFO/EVENIMENT

- *Instrument online pentru facilitarea raportării corporative*
- *A apărut noua ediție a ISO/IEC 17021-1:2015*
- *Standarde ISO în domeniul serviciilor*

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

- *Firică Popa, Standardul ISO 9001:2015, punct și de la capăt! (VI) J.M. Juran și versiunea 2015 a lui ISO 9001*

ISO 9001 – Sisteme de management. Cerințe, unul dintre cele mai cunoscute și utilizate standarde din lume, este acum în revizie, urmând să fie publicat până la sfârșitul anului 2015.

Pe parcursul unui ciclu de articole, în baza experienței de peste 15 ani ca utilizator al standardului ISO 9001 și 10 ani auditor șef sisteme de management, autorul face o analiză a problemelor care au apărut la implementarea, aplicarea și auditul sistemelor de management al calității, precum și a schimbărilor introduse în noua ediție a ISO 9001.

Cuvinte-cheie: ISO/FIDIS 9001:2015, cerințe, proces, managementul calității, asigurarea calității, abordare bazată pe proces, bucla de feedback a procesului, PDCA.

- *Georgeta Bucșan, Managementul calității și viața personală*

Lucrarea prezintă, în prima parte, încercările autoarei de a promova aplicarea principiilor managementului calității în viața de familie și în general în educație. Partea a doua a lucrării tratează aplicarea instrumentelor managementului (analiza SWOT, diagrama „os de pește”), adaptate corespunzător, în activitatea școlară a elevilor, dar și în viața lor personală.

Cuvinte-cheie: managementul calității, analiza SWOT, diagrama „os de pește”, educație.

- *Sergiu Ștefan Nicolaescu, Alina-Mihaela Făgăteanu, Claudiu Vasile Kifor, Integrarea instrumentelor de management al cunoașterii în sistemele calității bazate pe ISO 9001. Studiu de caz: Centrele de cercetare și dezvoltare ale industriei auto*

Inovația în centrele C&D ale industriei auto este în continuă creștere, în fiecare zi fiind dezvoltate noi produse care aduc o satisfacție ridicată clienților prin îmbunătățirea calității, a performanțelor și a siguranței produselor. Lucrarea prezintă diferențele dintre standardul ISO 9001:2008 și ISO/DIS 9001:2014 oferind un punct de plecare pentru organizațiile ce au deja implementată varianta din anul 2008 și își propun să facă trecerea la noua versiune. Deoarece proiectele din cadrul industriei auto sunt din ce în ce mai complexe și exigența clienților pentru calitate este în continuă creștere, este imperios necesar să învățăm din proiectele și greșelile anterioare. În lucrare sunt analizate patru modele de management al cunoașterii ce sunt ușor integrabile în managementul calității și pot aduce valoare organizației prin aplicarea lor. Contribuția originală este crearea unui model în care sunt integrate conceptele de management al cunoașterii în activitățile necesare implementării și menținerii standardului ISO 9001; managementul cunoașterii este explorat pentru a oferi o îmbunătățire a calității produsului, a relației cu clientul și pentru dezvoltarea colectivului de muncă.

Cuvinte-cheie: sistem de management al calității, ISO 9001, managementul cunoașterii, integrare, îmbunătățire continuă, industria auto.

- Iuliana Bratu, *Considerații privind noua abordare a reviziei standardului ISO 9001*

Prezentul articol își propune identificarea aspectelor relevante din cadrul reviziei fundamentale a standardului ISO 9001:2015. În articol se fac referiri la noutățile semnificative prevăzute a fi incluse în noua ediție. Se pune în evidență necesitatea cunoașterii noilor cerințe și luarea în considerare a acestora, în proiectarea și implementarea unui sistem de management al calității (SMC). Obiectivul acestei revizii este acela de a fi suficient de generic, dar totuși relevant pentru toate mărimile și tipurile de organizații, indiferent de branșă. Rezultatele pot constitui cri-terii de evaluare pentru organismele de certificare, în procesul de certificare/auditare a sistemelor de management al calității, cât și pentru procesul de instruire.

Cuvinte-cheie: ISO-DIS 9001:2014, ISO 9001:2008, sistem de management calitate (SMC), cerințe, proces.

MANAGEMENTUL SIGURANȚEI ALIMENTULUI

- Tania Zaharia, Liliana Mihaela Moga, Magda Ioana Nenciu, Valodia Maximov, George Țiganov, *Adoptarea unui sistem de trasabilitate de către pescăria și acvacultura românească. Factori de influență și beneficii*

Multe țări, inclusiv România, au implementat un sistem de trasabilitate care garantează siguranța și securitatea produselor alimentare. În ultimii ani, a fost identificată necesitatea unei mai mari transparențe privind rolul trasabilității în controlul și siguranța produselor alimentare. Lucrarea de față prezintă rezultatele unui studiu empiric privind factorii care influențează adoptarea unui sistem de trasabilitate al produselor pescărești, precum și beneficiile implementării acestuia în România. Modelul de cercetare a luat în considerare factori precum: îmbunătățirea calității producției, îmbunătățirea managementului calității produselor alimentare, interesul managerilor pentru implementarea unui sistem de trasabilitate a calității, pătrunderea pe piețe externe, îndeplinirea cerințelor referitoare la calitatea și securitatea producției, creșterea cotei de piață pe piața internă, îmbunătățirea imaginii firmei, diferențierea produselor proprii față de produsele concurenței, cererea consumatorilor, exemplul firmelor cu același tip de activitate, care deja au implementat un sistem informatic de trasabilitate a calității, încurajarea de către stat, prin politici și programe de finanțare. De asemenea, beneficiile luate în considerare pe care firmele le-ar putea avea prin adoptarea unui sistem de trasabilitate au fost: îmbunătățirea managementului calității și securității producției, creșterea cotei de piață, îmbunătățirea imaginii firmei, creșterea competitivității pe piață, creșterea rolului firmei în lanțul de aprovizionare și desfacere din care face parte, reducerea pierderilor datorate neîndeplinirii cerințelor legate de siguranța alimentară. Chestionarele au fost aplicate în diferite firme românești cu profil pescăresc. Au fost analizate implicațiile practice ale studiului.

Cuvinte-cheie: ferme pescărești, sistem de trasabilitate, adoptare, factori de influență, beneficii.

MANAGEMENTUL ENERGIEI

- Mihail-Bogdan Căruțașiu, Constantin Ionescu, Horia Necula, Adrian Badea, *Gestiunea eficientă a energiei termice într-o clădire cu consum redus de energie*

Importanța reducerii consumului de energie în sectorul clădirilor este evidențiată în strategiile energetice ale țărilor membre ale Uniunii Europene (UE) și nu numai. În prezenta lucrare a fost analizată o soluție de reducere a consumului de energie pentru încălzire a unei case prin cuplarea sistemului HVAC (Heating, Ventilating and Air Conditioning) cu două instalații de preîncălzire a aerului proaspăt introdus. Prima etapă de pretratare a aerului are loc în exteriorul clădirii, într-un echipament ce servește ca mediu de transfer termic între aerul de ventilare și sol, ce poartă denumirea de puț canadian. În a doua etapă, aerul proaspăt este încălzit în continuare într-un recuperator de căldură aer-aer cu dublu sens, pe baza căldurii cedate de aerul viciat refulat din clădire. Perioada de analiză (17 februarie – 13 mai) a fost aleasă astfel încât să fie evidențiat comportamentul sistemului în perioada de încălzire, dar și în perioada de

intersezon, când temperatura exterioară este caracterizată de variații semnificative și puțul canadian prezintă variații termice im-portante. Utilizând acest sistem complex, s-a constatat că, pentru perioada de studiu, câștigul total de energie termică a fost de 710 kWh.

Cuvinte-cheie: managementul energiei termice, clădire cu consum redus de energie, recuperare energie termică, schimbător de căldură sol-aer, studiu experimental.

MANAGEMENT GENERAL

- Ion Verboncu, Florentina Andreea Condurache, *Oportunități de afaceri cu managementul prin proiecte*

Eficientizarea organizațiilor românești este dependentă de eficientizarea managementului acestora, demers realizabil prin promovarea și operaționalizarea unor modalități variate, precum: re-proiectarea sistemului de management, metodologizarea managerială, promovarea managementului strategic. Toate au la bază profesionalizarea managerilor și permit profesionalizarea managementului, caracteristici fără de care obținerea de performanțe este, în cele mai frecvente situații, imposibilă. În contextul metodologizării manageriale, folosirea managementului prin proiecte, în special la nivelul firmelor, este o soluție relativ facilă, dar foarte importantă prin implicațiile pe care le are asupra funcționalității componentelor organizatorică, informațională și decizională ale managementului și, implicit, asupra performanțelor economice ale acestora. Prin intermediul acestui instrument managerial, organizațiile devin mai inovative și se apropie de ceea ce numim „organizații bazate pe cunoștințe”, iar managementul devine factorul principal de progres și de obținere de eficiență.

Cuvinte-cheie: proiect, reengineering managerial, restructurare, remode-lare procesuală, managementul prin proiecte, managementul pe baza centrelor de profit.

- Carmen Valentina Rădulescu, Ildiko Ioan, Florina Bran, Mariana Iovițu, *Strategii de comunicare pentru afaceri sustenabile*

Transpunerea viziunii dezvoltării durabile în acțiune a devenit o responsabilitate pe care un număr din ce în ce mai mare de companii și-au asumat-o. Integrarea sustenabilității în strategia de afaceri are implicații asupra activităților firmei, determinând atât schimbarea acestora, cât și modificarea importanței lor relative. Strategia de comunicare a sustenabilității reflectă astfel de schimbări prin intensificarea controlului asupra reputației. Cu toate acestea, rezultatele nu sunt întotdeauna conforme cu așteptările, fapt care diminuează considerabil potențialul determinant pe care mediul de afaceri îl are pentru inducerea schimbării sociale necesare progresului către dezvoltarea durabilă. Pentru o mai bună înțelegere a relației dintre sustenabilitate, procese, produse, comunicare și marketing se propune un model cadru care permite analiza sustenabilității produsului și a calității strategiei de comunicare pentru stabilirea probabilității de formare a reputației de afacere sustenabilă.

Cuvinte-cheie: afacere sustenabilă, comunicare, marketing, valoare sustenabilă, reputație.

- Mihai Vrîncuț, *Tehnici calitative în managementul de proiect VII. Popularizarea planificării pe baza lanțului critic în România (II)*

Articolul de față continuă discuția începută în cel precedent asupra oportunității inițierii managerilor de proiect din România în utilizarea planificării pe baza principiilor lanțului critic. Goldratt a lansat ideea planificării pe baza lanțului critic acum aproape 20 de ani și, în ciuda rezultatelor spectaculoase obținute de companiile care au adoptat-o, în România ea încă nu este cunoscută, cu atât mai puțin aplicată în managementul de proiect. Dezbatem în articolul de față structura unui program de perfecționare în meseria manager de proiect construit astfel încât, pe lângă noțiuni clasice de management de proiect pe care trebuie să le atingă, să conțină și noțiuni specifice de teoria restricțiilor și management pe baza lanțului critic. Vom face observații asupra obiectivelor pe care ar trebui să le atingă un atare program, a conținuturilor relevante, vom stabili un număr optim de participanți și vom construi un buget, pentru a vedea sustenabilitatea acestui program din punct de vedere financiar.

Cuvinte-cheie: management de proiect, planificare pe baza lanțului critic, teoria restricțiilor, program de perfecționare, competitivitate.

- Eduard Ceptureanu, Sebastian Ceptureanu, *Recomandări privind implementarea managementului schimbării în IMM-urile inovative*

Evoluția și funcționarea IMM-urilor inovative au atâr o puternică determinare contextuală, fiind influențate de condițiile mai mult sau mai puțin favorizante în care își desfășoară activitatea, cât și managerială, constând în calitatea diferită a managementului practicat la nivelul acestora și în insuficiențele cronice manifestate în domeniu. Organizațiile de dimensiuni reduse se confruntă cu o serie de probleme generate de procesele de transformare, pentru a căror soluționare este nevoie de strategii și politici concentrate pe schimbări la nivelul resurselor financiare, umane, materiale și informaționale pentru a realiza schimbarea și a atinge obiectivele previzionate. Lucrarea de față își propune să formuleze o serie de recomandări pentru întreprinzătorii din IMM-urile inovative în ceea ce privește implementarea managementului schimbării, recomandări generate de experiența practică obținută prin derularea unui program pe această temă în cadrul Academiei de Studii Economice din București.

Cuvinte-cheie: managementul schimbării, inovare, IMM-uri inovative, antreprenoriat.