

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

- Carmen Paunescu, *Importanța certificării sistemelor de management ale organizațiilor în conformitate cu standardele ISO*

Managementul bazat pe standarde este un domeniu de cercetare din ce în ce mai explorat în ultimii ani. Implementarea standardelor ISO privind sistemele de management aduce o serie de beneficii organizațiilor care adoptă un sistem de management bazat pe standarde. Creșterea consistenței proceselor de afaceri, îmbunătățirea satisfacției clienților sau creșterea eficienței operaționale în ansamblu a organizației reprezintă câteva dintre aceste beneficii. Lucrarea de față examinează măsura în care organizațiile din România și din Europa Centrală și de Est acordă importanță certificării în conformitate cu standardele ISO privind sistemele de management. În acest sens, sunt analizate datele colectate prin intermediul sondajului anual ISO 2015 pentru ultimii șase ani, cu scopul de a identifica evoluții și schimbări în ceea ce privește certificările ISO ale organizațiilor din diferite țări europene. Rezultatele prezentate în lucrare evidențiază perspective încurajatoare în ceea ce privește importanța acordată de organizațiile din România certificării ISO a sistemelor lor de management.

Cuvinte-cheie: standarde ISO privind sistemele de management, management bazat pe standarde, certificate ISO, România, Europa Centrală și de Est.

- Ștefan Ungureanu, *Studiu de caz privind abordarea riscurilor și oportunităților aferente lanțului tehnologic al unui SACET*

Articolul prezintă câteva posibilități de abordare a riscurilor și oportunităților aferente proceselor din lanțul tehnologic al unui SACET (Sistem de alimentare cu energie termică centralizat) de capacitate medie, cum este cel al municipiului Buzău, care utilizează gazul metan drept combustibil în sursa de producere a agentului termic primar (CTU – Centrala de Termoficare Urbană).

Cuvinte-cheie: SACET, lanț tehnologic, sistem de management, riscuri, oportunități, aborda-rea riscurilor, contextul organizației, procese.

- Nicolae George Drăgulănescu, *Asigurarea calității educației europene și poziția României în Spațiul European al Învățământului Superior (I)*

Declarația de la Bologna – adoptată în 1999 de ministrii educației din statele membre ale Comunității Europene – a încurajat co-operarea europeană în domeniul asigurării calității în învățământul superior, urmărindu-se în principal dezvoltarea unor criterii și metodologii comparabile și chiar compatibile de evaluare. SEIS (Spațiul European al Învățământului Superior) a fost conceput și realizat (deocamdată doar parțial) pentru a oferi anumite perspective de progres universităților europene, respectându-se atât diversitățile naționale, cât și principiile autonomiei universitare.

Dar SEIS se află de abia într-un stadiu incipient și continuarea dezvoltării sale impune noi eforturi susținute pentru eliminarea barierelor existente și pentru dezvoltarea unui cadru favorabil, în scopul promovării unor politici universitare coerente și adecvate cerințelor existente, atât la nivel național, cât și la nivel european.

Asigurarea (internă și externă) a calității educației poate fi un catalizator al acestui proces întrucât scopul său este de-a genera, consolida și dezvolta încrederea tuturor părților interesate în ca-pabilitatea universităților de-a satisface cerințele tuturor părților interesate.

Actualmente, deși practic, toate statele incluse în SEIS și-au stabilit propriile sisteme de asigurare externă a calității, s-au constatat multiple diferențe semnificative mai ales în ceea ce privește filosofia, politicile și strategiile abordării asigurării interne a calității în universități.

Această lucrare se referă la progresele înregistrate în dezvoltarea asigurării interne și externe a calității în interiorul SEIS, cu accent pe caracteristicile care apropie sau diferențiază abordarea românească de referențialele internaționale și de cerințele

naționale.

Cuvinte-cheie: învățământul superior, asigurarea calității educației, asigurare internă, referențiale.

- Doina Popescu, *Responsabilitatea socială și etica în afaceri I. Dezvoltarea sustenabilă a firmei în noul context socio-economic*

Responsabilitatea socială este un concept mult discutat și disputat în literatura de specialitate, dar și în lumea afacerilor. În acest articol, ne propunem să prezentăm câteva abordări teoretice în domeniu. În cadrul acestora, sunt prezentate și argumentele pro și contra responsabilitate socială. De asemenea, sunt prezentate principalele studii legate de legătura dintre CSR și performanța economico-financiară. În cadrul articolului este prezentat un exemplu de dezvoltare sustenabilă a firmei.

Cuvinte-cheie: responsabilitate socială corporatistă, performanță economico-financiară, sustenabilitate, eco-friendly, standarde ISO.

MANAGEMENT GENERAL

- Alexandru Giura, Mariana Vasile, *Entropia organizațională și potențialul creativ*

Creativitatea este o resursă vitală a organizației într-o vreme în care inovarea este cuvântul de ordine în tot ceea ce ține de succesul în afaceri, ca și în activități nonprofit. De aceea, este esențial ca atenția managementului organizației să se îndrepte către pârgurile care favorizează manifestarea creativă a resursei umane, la toate nivelurile și procesele din organizație. În acest context, este important să se identifice aceste pârguri și să fie puse la dispoziția managementului. Lucrarea de față, prima dintr-un șir de lucrări dedicate acestui subiect, pune în legătură manifestările creative în contextul organizațional cu libertatea, în sensul cel mai general, a agentului creativ. La rândul său, conceptul de libertate este asociat cu o anumită dezordine, în sens pozitiv, de diversitate, flexibilitate, fluiditate, descentralizare etc. Această asociere are avantajul de a permite utilizarea unor metrici specifice care au la bază conceptele de entropie și energie informațională

Cuvinte-cheie: sistem organizațional, creativitate, entropie organizațională, energie informațională.