

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

- Ion Verboncu, Andreea-Ileana Zamfir, *Calitatea și eficiența managementului*

Calitatea și eficiența în management reprezintă domenii mai puțin explorate în teoria și practica de specialitate din România. Importanța acestora pentru cercetarea științifică, dar și pentru cei care sunt implicați nemijlocit în exercitarea managementului, este deosebită. Deși au fost înregistrate progrese în abordarea teoretico-metodologică a eficienței și eficacității manageriale, considerăm că orice încercare de ameliorare a determinării mărimii acestora este lăudabilă, dar dificil de realizat. Încă nu sunt foarte clare, pentru specialiști și practicieni, deosebiriile dintre calitatea și eficiența managementului, după cum la fel de diferite sunt tratate variabilele care le condiționează – legate de procesele de management sau de sistemul de management. Diferite sunt și încercările de cuantificare a contribuției fiecărei variabile în/la determinarea nivelului eficienței managementului, precum și încercările de determinare a unui indicator care să evidențieze, pe ansamblu, eficiența sau calitatea managementului. Problematika acestui articol rămâne una deschisă și altor intervenții de specialitate, dată fiind specificitatea proceselor de management și a prestației managerilor în acest perimetru al preocupărilor umane.

Cuvinte-cheie: *calitatea managementului, eficiența managementului, decizie managerială, performanțe manageriale, performanțe economice, instrumentar managerial.*

- Cosmin Dobrin, Vasile Deac, Ruxandra Dinulescu, *Managementul calității în sistemul sanitar românesc. I. Introducere în analiza calitativă a sistemului sanitar românesc*

Domeniul sanitar din orice țară ar trebui să reprezinte unul dintre principalii piloni ai dovezii creșterii și dezvoltării populației unei țări. Cu toate acestea, sistemul sanitar românesc prezintă dispute cu privire la nivelul calității oferite de către clinicile și spitalele de stat. Deși medicii din România posedă un nivel avansat de cunoștințe privind practica medicală, pacienții se declară în continuare nemulțumiți de calitatea serviciilor medicale de stat. Indiferent că este vorba de birocrație, costuri ridicate, corupție etc., nu ar trebui să se mizeze pe faptul că există și un sistem sanitar privat, spre care pacienții se pot orienta oricând, lăsând în urmă sistemul sanitar de stat. Atât timp cât există cotizații din partea pacienților la asigurările sociale de sănătate, gestionarul acestora fiind statul, sistemul sanitar de stat din România trebuie să fie capabil să le ofere acestora unități sanitare cu un nivel ridicat de calitate și siguranță a actului medical, dotate cu aparatură medicală modernă, care dispun de un personal bine pregătit și motivat, tratamente medicale accesibile etc.

Cuvinte-cheie: *sistem sanitar public, calitate, pacienți, indice european de sănătate.*

- Constantin M. Florea, *Evaluarea calității procesului de comunicare prin intermediul sistemului informațional al situațiilor de urgență din județul Dolj*

Articolul are ca obiectiv evaluarea calității procesului de comunicare prin intermediul sistemului informațional al situațiilor de urgență din județul Dolj. Acest sistem are rolul de a monitoriza, a informa și a alarma cetățenii în cazul producerii de calamități naturale în localități riverane fluviului Dunărea. Pe baza analizei critice a particularităților logisticii situațiilor de urgență, a fost realizată o cercetare științifică la 19 primării din localități riverane fluviului Dunărea.

Cuvinte-cheie: *managementul logisticii situațiilor de urgență, calitatea procesului de comunicare, sistem informațional al situațiilor de urgență.*

- Alexandra Ioana Marian, *Aspecte privind managementul riscului pe lanțul de aprovizionare. Harta globală a riscurilor și modelul Apple*

De vreme ce mediul de afaceri este într-o permanentă dezvoltare, iar globalizarea nu mai este de mult un simplu termen, este dovedit faptul că succesul apare doar la acele companii care-și cunosc vulnerabilitățile și amenințările și le țin foarte bine sub control, reușind în același timp să își focalizeze atenția pe acele oportunități care, printr-o valorificare eficientă, pot determina rezultate extraordinare. În domeniul aprovizionării, riscul a constituit dintotdeauna o preocupare, managerii lanțului de aprovizionare având trasate obiective clare în această direcție, riscurile fiind controlate încă de la faza de concepție a strategiei de achiziții și până la faza de livrare/activități postlivrare. Analiza și controlul riscurilor, precum și punerea în practică a unui plan de măsuri complex și documentat care ține cont de întregul ansamblu de factori de risc contribuie la succesul oricărei activități, iar integrarea managementului riscului la nivelul tuturor proceselor organizaționale consolidează legătura dintre obiectivele companiei, așteptările clienților și mediul de afaceri, facilitând obținerea unui avantaj competitiv durabil.

Cuvinte-cheie: lanț de aprovizionare, managementul riscului, indice de risc CIPS, modelul Apple, managementul riscului pe lanțul de aprovizionare.

- Doina Popescu, *Responsabilitatea socială și etica în afaceri IV. Responsabilitatea socială și procesul condus de client*

Articolul prezintă provocările pentru managementul marketingului atât în timp de stagnare/criză, cât și în timp de creștere, subliniind rolul marketingului strategic interactiv care ia în considerare ciclul relației cu clientul (procesul condus de client) și managementul schimbării. În cadrul articolului sunt inserate rezultatele studiului global „The 2013 Aspirational Consumer Index” care relevă faptul că cel mai mare segment de consum la nivel mondial este reprezentat de cei care caută stil, statut și sustenabilitate. În acest context, sunt prezentate firme responsabile social aparținând, în principal, industriei de confecții îmbrăcăminte din străinătate și din România.

Cuvinte-cheie: marketing strategic interactiv, reparații, reciclare, ecologic, industria de confecții îmbrăcăminte din România.

MANAGEMENT GENERAL

- Titu-Marius I. Băjenescu, *Managementul inovației deschise/partajate*

Provocările cu care Europa se confruntă acum sunt prea mari pentru a încerca o rezolvare parțială a lor; de aceea, avem nevoie de o altă abordare. Sunt necesare soluții mai bune, la scară mondială, în mai toate domeniile: îngrijirea sănătății, transporturi, schimbarea climei, șomajul tinerilor, problemele financiare, stabilitatea, prosperitatea, durabilitatea și creșterea economică. Aceste provocări sunt un important prilej pentru a crea o nouă valoare partajată cu ajutorul inovației. Provocările societății reflectă tranziția către soluții inovatoare, iar provocările de astăzi sunt, poate, mai bine înțelese ca exemple de distrugere creatoare sau eșecuri ale vechilor abordări – care sunt la baza motivării schimbărilor și sunt pe cale de a forma viitorul (Schumpeter, 1942). Societatea civilă se asociază cu mediul universitar, cu afacerile, cu sectoarele guvernamentale pentru a genera schimbări, pe care nicio altă organizație nu le-ar putea face. În acest scop, este necesar să dublăm eforturile noastre de experimentare, pentru a pune la punct un nou model de inovație: inovația deschisă, partajată.

Cuvinte-cheie: inovație închisă, inovație deschisă, valoare partajată, proprietate intelectuală, drepturi de proprietate intelectuală, colaborare integrată, ecosistem.