

CALITATEA, OBIECTIV PRIORITAR ÎN PERSPECTIVA ASIGURĂRII UNEI SECURITĂȚI TEHNOSFERICE SUSTENABILE

*Conf. univ., dr. Constantin ȚULEANU,
Doctorand Natalia ANDRIAȘ-AMIRULLOEV*

Universitatea Tehnică a Moldovei

ABSTRACT

This article describes the quality, perceived as a priority in terms of ensuring a sustainable technosphere security.

Calitatea reprezintă o latură esențială a produselor și serviciilor. În conformitate cu standardele internaționale ISO 9001, “calitatea reprezintă ansamblul de proprietăți și caracteristici ale unui produs sau serviciu care îi conferă acestuia aptitudinea de a satisface necesitățile exprimate sau implicite ale clientului”.

De menționat că dicționarele sau literatura de specialitate oferă numeroase alte definiții ale calității, ca de exemplu:

- Calitatea este satisfacerea clientului („customer satisfaction”);
- Calitatea este aptitudinea de a fi corespunzător utilizării („fitness for use”);
- Calitatea este ceea ce clientul e dispus să plătească în funcție de ceea ce obține și valorifică.

Esențial este ca în calitate de producători, furnizori sau prestatori de servicii să determinăm necesitățile clienților noștri și să le satisfacem pentru o anumită plată. Putem, prin urmare, să mai dăm și următoarea definiție a calității: capacitatea unui produs sau serviciu de a satisface necesitățile (nevoile) clientului.

Rezultă de aici că termenul de calitate are un înțeles mai larg cuprinzând o latură tehnică sau intrinsecă strict legată de caracteristicile produsului sau serviciului, un grad de utilitate ce se referă la măsura în care acesta satisface necesitățile clientului și evident, o componentă economică determinată de costurile implicate de procurarea și utilizarea produsului.

După al doilea război mondial un profund impact asupra calității l-au avut două elemente determinante:

- revoluția japoneză în domeniul managementului calității;
- orientarea tot mai preponderentă a clienților spre calitate.

În analiza privind viziunea întreprinderilor occidentale asupra calității, J. M. Juran evidențiază că, până în anii 1980:

- costurile și livrările erau prioritățile esențiale;
- rezolvarea gradului de calitate se făcea pe teren;
- costurile „non-calității” erau mascate de costurile standard;
- calitatea era considerată o problemă a proceselor de producție;
- responsabilitatea în domeniul calității nu implica întreprinderea în ansamblu și conducerea acesteia, revenind departamentului calității sau nimănu.

Începând cu anii 1980, întreprinderile Occidentale și în special cele americane au înțeles două aspecte neglijate până atunci:

- importanța calității și satisfacerii clienților din acest punct de vedere pentru succesul întreprinderii;
- necesitatea considerării calității nu numai ca obiectiv tehnic, ci și ca obiectiv de management.

Organizația internațională de standardizare a redactat normele ISO 9000 reprezentând o serie de standarde internaționale ce cuprind cerințe și recomandări pentru societățile de producție și servicii, având ca obiectiv de bază asigurarea și managementul calității. În întreprinderile ce adoptă și aplică normele ISO 9000, calitatea devine obiectiv prioritar.

Competitivitatea unei firme e determinată de oferta sa, ce trebuie să fie caracterizată printr-un produs atractiv, având o calitate adecvată, la un preț competitiv, și având ca prim obiectiv satisfacerea necesităților clientului.

Calitatea totală reprezintă un nou model evolutiv de management care include practici, instrumente și metode de antrenare a întregului personal, având ca obiectiv satisfacerea clientului într-un mediu aflat într-o schimbare continuă.

Calitatea totală poate fi definită ca un ansamblu de principii și metode reunite într-o strategie globală, pusă în aplicare într-o societate comercială pentru a îmbunătăți calitatea produselor și serviciilor sale, calitatea funcționării sale, precum și calitatea obiectivelor sale. Scopul aplicării strategiei calității totale este dezvoltarea întreprinderii, asigurarea rentabilității acesteia, satisfacerea și atragerea spre fidelitate a clienților.

Dacă comparăm câteva trăsături ale conceptului clasic (tradițional) de Calitate Controlată și ale celui modern de Calitate Totală vom observa o serie de diferențe esențiale și anume:

Calitate controlată	Calitate totală
Control postproces	Control apriori
Aționează asupra efectelor	Aționează asupra cauzelor
Câmp de activitate: produsul	Câmp. de activitate: întreprinderea
Clientul = cumpărătorul	Clientul = utilizatorul
Static	Dinamic
Calitate fără preț, cu orice preț	Evaluare economică

Nivelul de calitate acceptabil	Refuzul noncalității, principiul „0” defecte
Controlul e atribuit cuiva	Controlul = problema tuturor dar responsabilitatea = individuală
Lipsă de încredere	Încredere
Calitatea costă	Calitatea este răsplătită

Calitatea totală dezvoltă activitatea în echipă, facilitează un management participativ, îmbunătățește relațiile umane și aduce un reviriment în înțelegerea la nivel superior a relației furnizor – client în interiorul și în afara firmei. În procesul de îmbunătățire continuă a calității e antrenat întregul personal, de la manager pînă la ultimul angajat.

Prin urmare obiectivul calității totale îl reprezintă asigurarea competitivității întreprinderii prin satisfacerea clientului, având ca bază îmbunătățirea continuă cu participarea întregului personal.

Implementarea sistemelor calității în diferite organizații s-a ciocnit adeseori de anumite concepții și prejudecăți eronate:

✚ Calitatea costă scump

Aceasta este cea mai răspândită concepție cu privire la calitate. Totuși, cercetări asupra mecanismelor proiectării și realizării calității și ale proceselor de fabricație au arătat că o calitate mai înaltă nu costă întotdeauna mai mult. Este important să se înțeleagă ce reprezintă calitatea unui produs în producția modernă. Bazată pe cererile pieței, calitatea este mai întâi definită pe hârtie sub forma unui proiect. Acesta este mai întâi tradus într-un produs real printr-un proces de fabricație corespunzător. Investirea unor resurse mai mari în domeniul cercetare - dezvoltare, poate avea ca rezultat o creștere a calității produselor. În același timp, îmbunătățind procesele de fabricație se poate ajunge la reduceri substanțiale în ceea ce privește costurile totale de producție. Acest lucru a fost demonstrat atât în Japonia, cât și în țările din vest, pentru mărfurile industriale produse în masă. Calculatoarele, aparatura electronică de consum și articolele de uz casnic sunt numai câteva exemple: de-a lungul ultimelor două decenii, calitatea acestor articole s-a îmbunătățit progresiv și costurile reale au scăzut.

✚ Accentul pe calitate conduce la reducerea productivității

Există o concepție greșită, larg răspândită printre conducătorii unităților, care afirmă că obținerea calității se face numai în detrimentul cantității. Această opinie este o moștenire a perioadei când controlul calității consta exclusiv în inspecție fizică a produsului finit. În această situație, cerințele de control mai severe aveau ca rezultat pur și simplu rebutarea unei părți din producție.

În paradigma modernă a controlului calității, accentul s-a schimbat pe prevenirea încă de la etapa proiectării și fabricării, astfel încât articolele defecte să nu fie produse de la început. Eforturile pentru creșterea calității și menținerea cantității au devenit din această cauză complementare unei productivități înalte – scopul suprem al îmbunătățirii calității. De exemplu, una dintre cele mai

importante activități de asigurare a calității (QA), este analiza unui proiect înainte de a fi pus în producție . Această analiză stabilește, de fapt, dacă proiectul este apt să îndeplinească cerințele explicite și implicite ale clientului. De asemenea hotărăște dacă produsul poate fi ușor fabricat cu utilajul și tehnologiile existente de fabricație.

✚ Calitatea este afectată de slaba pregătire a forței de muncă

Producătorii din țările dezvoltate scuză adesea slaba calitate a produselor lor dând vina pe lipsa de pregătire și de conștiinciozitate a executanților. O analiză mai aprofundată a acestei afirmații arată că executanții pot fi trași la răspundere numai dacă administrația :

- a pregătit meticolos executanții;
- le-a dat acestor angajați instrucțiuni amănunțite despre ce trebuie să facă;
- a stabilit mijloace de verificare sau evaluare a rezultatelor acțiunilor executanților;
- a furnizat mijloace de verificare pentru reglarea echipamentelor sau proceselor tehnologice.

Managementul întreprinderii trebuie să conștientizeze faptul că pregătirea personalului calificat este o responsabilitate însăși a întreprinderii.

✚ Calitatea poate fi asigurată numai printr-o verificare strictă

Verificarea a fost primul mecanism formal pentru controlul calității iar majoritatea producătorilor încă mai cred că stricta verificare poate îmbunătăți calitatea. Trebuie clar înțeles că verificarea propriu-zisă conduce numai la separarea pieselor bune de cele rebutate. Numai prin ea însăși nu se poate îmbunătăți calitatea unui produs.

Conceptul de calitate în organizațiile și companiile moderne

O preocupare principală a oricărei companii sau organizații trebuie să fie calitatea produselor și serviciilor sale . Pentru a avea succes o companie trebuie să ofere produse sau servicii care:

- a) satisfac o necesitate, o utilitate ca un scop bine definit;
- b) satisfac așteptările clientului;
- c) sunt conforme cu standardele și specificațiile aplicabile;
- d) sunt conforme condițiilor legale (și altor condiții) cerute de societate;
- e) sunt disponibile la prețuri competitive;
- f) sunt produse la costuri joase, care asigură profit.

Din punct de vedere economic, strategia ține de politica adoptată în întreaga activitate a întreprinderii, care trebuie să fie subordonată satisfacerii cerințelor pieței, respectiv nevoilor și așteptărilor clientului /cumpărătorilor /beneficiarului , conformității permanente cu standardele și normele legale, asigurării unui preț competitiv.

Obiective organizatorice

Pentru a-și atinge obiectivele, compania trebuie să se organizeze în așa fel încât factorii de producție, care influențează calitatea produselor și serviciilor sale să fie sub control. Orice control de acest fel trebuie orientat spre reducerea, eliminarea și cel mai important spre prevenirea deficiențelor calitative .

Trebuie dezvoltat și implementat un sistem de conducere a calității în scopul realizării obiectivelor definite de politica din domeniul calității a unei companii .Fiecare element dintr-un sistem de conducere a calității își va modifica importanța de la un tip de activitate la altul și de la un produs sau serviciu la altul. Pentru a obține maximum de eficiență și pentru a satisface așteptările clientului este esențial ca sistemul de conducere a calității să fie adecvat tipului de activitate sau serviciului oferit.

Conceptul de sistem al calității

Sistemul calității are ca scop integrarea tuturor elementelor care influențează calitatea unui produs sau serviciu oferit de o firmă. Definițiile unor termeni cu privire la conducerea calității, acceptate la nivel internațional, sunt expuse în cele ce urmează, ele având la bază standardul ISO.

- Calitatea : este ansamblul de proprietăți și caracteristici ale unui produs sau serviciu care conferă acestuia aptitudinea de a satisface necesitățile exprimate sau implicite .
- Controlul calității : tehnicile și activitățile cu caracter operațional utilizate pentru îndeplinirea condițiilor de calitate.
- Asigurarea calității : ansamblul de acțiuni planificate și sistematice , necesare pentru a da încredere corespunzătoare că un produs sau serviciu va satisface condițiile de calitate specificate.
- Politica în domeniul calității : obiectivele și orientările generale ale unei organizații, în ce privește calitatea , așa cum sunt exprimate ele oficial de către conducerea organizației la nivelul cel mai înalt .
- Managementul (gestiunea): funcția generală de gestiune, care determină și implementează politica în domeniul calității.
- Sistemul calității : ansamblul de structuri organizatorice , responsabilități, proceduri, procese și resurse care are ca scop realizarea efectivă a conducerii calității.

Obiectivele calității

Majoritatea producătorilor sau furnizorilor doresc să obțină calitate și mulți dintre ei depun eforturi considerabile pentru atingerea acestui obiectiv. O mare parte a efortului se îndreaptă către activitățile de verificare și remediere a defectelor și rebuturilor în timpul fabricației. Așa cum se cunoaște controlul nu poate rezolva calitatea unui produs. Calitatea unui produs trebuie să fie proiectată și fabricată.

Conștientizarea relului calității trebuie să înceapă de la ideea de concepere a produsului, atunci când se identifică necesitățile clientului. Acest efort conștient

de realizare a calității trebuie să treacă prin diferite etape, de la elaborare la fabricare și chiar după livrarea produsului la consumator, obiectivul final fiind cel de a obține o reacție pozitivă de la acesta.

Planificarea și ingineria calității

Aceasta constă din funcții de înaltă specializare și din activități legate de planificarea, definirea și dezvoltarea calității:

- consilierea managementului cu privire la politica firmei în domeniul calității și fixarea obiectivelor realiste ale calității ;
- analiza cerințelor de calitate ale clientului și formularea specificațiilor de proiectare;
- analiza și avizarea proiectării produsului cu scopul de a îmbunătăți calitatea și de a reduce costurile acesteia;
- definirea standardelor calității și pregătirea specificațiilor produsului;
- planificarea controalelor proceselor de fabricație și formularea procedurilor pentru asigurarea conformității;
- dezvoltarea tehnicilor de control al calității și a metodelor de verificare, inclusiv proiectarea echipamentelor de încercări speciale;
- Studii directe asupra capabilității produselor ;
- analiza costurilor calității
- planificarea și/sau anticiparea controlului calității produselor aprovizionate, inclusiv evaluarea furnizorilor ;
- auditul calității firmei ;
- organizarea programelor de pregătire și a celor motivaționale pentru îmbunătățirea calității.

Cei 8 S de succes managerial al calității , dispuși într-o formă alfabetică sunt :

1. SALARIAȚI – instruiți pentru calitate
2. SALARIZAREA – motivatoare a calității
3. SIMPLITATEA - organizatorică, tehnologică, managerială
4. SISTEMUL – calității , în întreprindere și în raporturile cu furnizorii
5. SPECIALIZAREA – pentru produse competitive
6. STILUL – de conducere, privind managementul calității totale
7. STRATEGIA – calității - concordantă cu strategia întreprinderii
8. STRUCTURA – organizatorică - adecvată, modernă, flexibilă cerințelor pieței.

Astfel, implementarea unui sistem de management al calității înseamnă introducerea în organizație a modului de lucru și de a gândi care asigură succesul sistemului în cauză. Avantajele imediate, dar mai ales cele pe termen mediu și lung pledează în favoarea implementării acestor sisteme.

Aplicarea unei politici performante în domeniul calității, precum și obținerea de rezultate bazate pe obiective cuantificabile, este indisolubil legată de aplicarea unui sistem de management la cel mai înalt nivel.

Un astfel de sistem managerial are drept scop:

- elaborarea strategiilor politice de acțiune și a obiectivelor în domeniul calității;
- focalizarea asupra cerințelor pieței și ale clienților;
- implementarea proceselor optime în scopul îndeplinirii cerințelor și realizării obiectivelor;
- menținerea eficacității în procesul managerial;
- furnizarea de resurse;
- analizarea rezultatelor obținute pe baza datelor furnizate în rapoarte;
- derularea de acțiuni în vederea îmbunătățirii politicilor și obiectivelor în domeniul calității.

Toate aceste etape și procese analizate sunt înglobate în cadrul unui sistem complex, optim pentru gestionarea calității - managementul calității totale.

Bibliografie:

1. Olaru M., Managementul Calității, Editura Economică, București, 1999
2. Olaru M., Tanțau A., Managementul producției și al calității, Editura Economică Preuniversitaria, București, 2002
3. Juran J.M., Gryna F.M., Calitatea produselor, Editura Tehnică, București, 1979.
4. Olaru M., Cadrul conceptual al managementului calității, în Managementul calității și protecția consumatorului, Editura ASE, București, 1997.
5. Olaru M., Tehnici și instrumente ale managementului calității, în Managementul calității și protecția consumatorului, Editura ASE, București, 1997.
6. Miramis M., McElheron P., Certificarea ISO 900, Editura Teora, București, 1998.
7. 6.Isaic-Maniu Al., Vodă V., Manualul Calității, Editura Economică, București, 1998.
8. Kolaric JW., Creating Quality.Concept, Systems, Strategies and Tools, Mc. Graw- Hill International Edition, 1995.
9. Olaru M., Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității, Editura Economică, București, 2000.
10. Olaru M., Managementul calității. Concepte și principii de bază, Editura ASE, București, 1999.
11. Olaru M., Managementul calității. Tehnici și instrumente, Editura ASE, București, 1999.