

# MANAGEMENTUL CALITĂȚII TOTALE – FAZA EVOLUTIV-SUPERIOARĂ A MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN ÎNTREPRINDERILE INDUSTRIALE DIN REPUBLICA MOLDOVA

**Autor: Vera CUPCEA**

**Rezumat:** *Accentele puse pe satisfacerea clientului, larga aplicare a conceptelor calității și participarea tuturor angajaților au condus la apariția unui nou concept complex: Managementul Calității Totale (Total Quality Management – TQM).*

**Cuvinte-cheie:** *calitate, calitate totală, TQM, întreprindere industrială.*

Managementul Calității Totale câștigă teren pe zi ce trece, devenind un mod de viață pentru un număr din ce în ce mai mare de companii. TQM este axat pe ideea îmbunătățirii continue a calității, obținerea și monitorizarea satisfacerii clienților și a personalului întreprinderii. Se apreciază că rolul TQM este să creeze condițiile necesare ca activitatea să se desfășoare bine din prima dată.

În acest sens, considerăm ca una din cele mai reușite concepții pe aceea a expertului Richard J. Schoberger, care afirma că TQM nu este altceva decât „o perfecționare continuă, orientată spre consumator și promovată de angajați” .

În opinia lui Octavian Pruteanu, specialist în domeniul managementului calității totale din România, „managementul calității totale este un sistem de activități desfășurate în scopul de a mulțumi clienții, a crește puterea angajaților, a asigura rate înalte de revenire și costuri mai mici”.

De asemenea, pentru analiza conceptului managementului calității totale (TQM), se pot prezenta câteva definiții care s-au impus:

- TQM este atât o mulțime de componente, cât și un sistem. Componentele includ: atenție spre client, îmbunătățirea proceselor, leadership, tehnologie informațională, organizare eficientă. În plus, sistemul acoperă și legăturile dintre acestea;
- TQM este un mod de conducere a unei organizații, centrat pe calitate și bazat pe participarea tuturor membrilor săi, tinzând la eficiență pe termen lung, obținută prin urmărirea satisfacției clienților și incluzând realizarea de beneficii atât pentru membrii organizației, cât și pentru societate;
- TQM este un sistem de practici, instrumente, metode necesare pentru a realiza satisfacția consumatorului într-o lume în continuă mișcare;
- TQM este o filosofie managerială, care construiește o organizație dedicată clientului, lucru care asigură satisfacția acestuia și îmbunătățirea continuă a ei, din punct de vedere al eficienței și eficacității activităților;
- TQM este un mod de conducere a unui organism, care vizează participarea și cooperarea permanentă a tuturor membrilor săi pentru îmbunătățirea calității produselor, serviciilor și obiectivelor sale, în scopul obținerii satisfacției clienților, a rentabilității prezente și, pe termen lung, a organizației și un avantaj pentru toți membrii săi în concordanță cu exigențele societății;
- TQM s-a dezvoltat pentru a ajuta la atingerea și menținerea calității totale. Deci, calitatea totală este un obiectiv, TQM este un mijloc pentru a-l atinge, iar reorganizarea afacerii (reengineering) este un instrument al TQM;
- TQM este o activitate generalizată de cunoașterea și rezolvarea sistematică a problemelor în toate compartimentele organizației. Scopul TQM îl constituie îmbunătățirea performanțelor manageriale prin creșterea calității salariaților și ameliorarea relațiilor dintre ei, asigurarea calității, reducerea costurilor, respectarea normelor de producție, respectarea termenelor de livrare, protecția muncii, asimilarea noilor produse, îmbunătățirea productivității, aprovizionării, marketingului, service-ului.

Generalizând definițiile prezentate mai sus, managementul calității totale (TQM) reprezintă o filosofie care implică tot personalul din organizație în realizarea calității produselor și a serviciilor oferite. Sistemul

TQM evidențiază rolul și locul fiecărui angajat în asigurarea calității, aceasta nefiind rezultanta doar a modului în care se realizează transformarea specifică dintr-un sector productiv.

*După părerea noastră, managementul calității totale este o abordare a calității în scopul de a îmbunătăți eficiența și flexibilitatea afacerilor ca un întreg.*

Prezentând diferite aspecte ale amplului concept de Management al Calității Totale, în continuare, vom defini, în mod implicit, și termenul „calitate totală”.

Actualmente, există tendința ca expresiile Total Quality Control, Company Wide Control, Total Quality Management să fie considerate concepte de calitate totală caracterizate prin promovarea unor strategii integratoare în domeniul calității.

În ultimii ani, conceptul de calitate totală a căpătat o largă extindere. Luând în considerare opiniile exprimate în literatura de specialitate, se poate pune în evidență următoarele orientări principale în definirea calității totale:

- Calitatea totală este o politică sau o strategie a întreprinderii în domeniul calității;
- Calitatea totală este o filosofie;
- Conceptul de calitate totală și managementul total sunt echivalente;
- Calitatea totală reprezintă scopul, iar managementul total al calității mijlocul pentru realizarea ei.

*Deci, calitatea afacerii în toate componentele ei, pornind de la dezvoltarea noului produs, contractarea, proiectarea, producția, controlul, livrarea până la urmărirea comportării produsului la utilizator și acordarea service-ului necesar, având ca obiectiv prioritar satisfacerea clientului și ca mecanism de acțiune - îmbunătățirea continuă, este esența conceptului de Calitate Totală.*

Implementarea managementului calității totale în întreprinderile din Republica Moldova reprezintă un proces fără sfârșit, care impune o multitudine de schimbări, dintre care cele mai importante sunt:

1. Atribuirea unui rol primordial calității în raporturile de muncă prin orientarea spre client, prevenirea erorilor, optimizarea propriei activități, integrarea și colaborarea cu clienții și furnizorii;

2. Adoptarea unui climat de îmbunătățire continuă atât la nivelul conducerii, prin formularea și implementarea politicii de asigurarea a calității, cât și la nivel de angajat, care trebuie să se integreze în eforturile comune de îmbunătățire a activității prestate;

3. Receptivitatea față de mediul înconjurător, întreprinderea realizând produse pentru clienți, achiziționând de la furnizori o serie de materii prime și subansamble. Furnizorii și clienții reprezintă doar o parte din agenții cu care întreprinderea trebuie să se afle permanent în contact; comunicarea, colaborarea, întrajutorarea și susținerea reciprocă reprezentând elemente de receptivitate într-un mediu concurențial tot mai acerb;

4. Îmbunătățirea mediului de lucru prin implementarea unui climat de încredere, stimulare și motivare bazat pe respectarea drepturilor fundamentale, dar dispus la sacrificii în interesul întreprinderii, dacă acestea sunt necesare. Conștientizarea angajaților de aportul pe care îl aduc la prosperitatea firmei și, implicit, a lor ca membri ai colectivului reprezintă un obiectiv de excelență managerială, greu de realizat, dar care aduce satisfacție totală pentru toți actorii implicați în activitățile organizației (acționari, conducători, operatori).

#### *Bibliografie:*

3. Chirilă V. *Managementul calității*. - Chișinău: Editura Tehnica-Info, 2002.
4. Oprean C., Kifor C.V. *Managementul Calității*. - Sibiu, 2002.