

CORELAȚIA CALITATE-RISC ÎN PROCESELE ECONOMICO-INDUSTRIALE

L. Mândru, E.C. Mândru

Universitatea „George Barițiu” Brașov, România

INTRODUCERE

În contextul mediului de afaceri actual marcat de globalizarea fenomenelor, de criza economico-financiară ce s-a extins la nivel mondial, tot mai multe firme se confruntă cu necesitatea unui management cât mai eficient al riscului prin care să preîntâmpine sau să reducă gradul de apariție al unor evenimente imprevizibile ce le-ar putea afecta negativ competitivitatea. Însă, profitabilitatea firmei depinde în mare măsură și de nivelul calitativ al produselor realizate, produse care trebuie să satsisfacă nevoile și așteptările clienților. Calitatea și riscul se află într-o corelație reciprocă permanentă ce este considerată a fi o problemă strategică pentru managementul societăților comerciale industriale.

1. DEFINIREA CORELAȚIEI CALITATE-RISC ÎN PROCESELE ECONOMICO-INDUSTRIALE

Corelația calitate-risc reprezintă acea legătură reciprocă ce se manifestă între calitate și risc, două noțiuni fundamentale în procesele de producție care nu pot exista una fără cealaltă astfel încât între schimbările, respectiv variațiile de mărime ale acestora există o dependență reciprocă [6], [7], [4]. Conform [1], „riscul reprezintă un eveniment incert, dar posibil, originea lui aflându-se în incertitudine”. Riscul implică ideea de pierdere potențială, pierdere provocată de evoluția unor factori (denumiți factori de risc) în sens contrar așteptărilor. Riscul în calitate, reprezintă una din componentele riscului general. Producerea și utilizarea unui produs, inclusiv a componentelor sale implică un anumit grad de risc. Este binecunoscut faptul că, în mod ideal, calitatea produsului trebuie menținută pe tot ciclul de viață al produsului astfel încât toate caracteristicile de calitate să rămână nealterate și să vină în întâmpinarea nevoilor implicite și explicite ale beneficiarului.

Un management eficient al corelației calitate-risc poate asigura o calitate superioară a produsului prin furnizarea de mijloace proactive de identificare și control a potențialelor probleme cu privire la calitatea produselor fabricate.

În figura de mai jos sunt prezentate **elementele fundamentale ale corelației calitate-risc** care se bazează pe convergența totală a

sistemelor de management al riscului și al calității la nivelul global al organizației moderne. Convergența celor două sisteme de management se reflectă în ansamblul de principii reunite într-o strategie globală aplicată la nivelul întregii organizații.

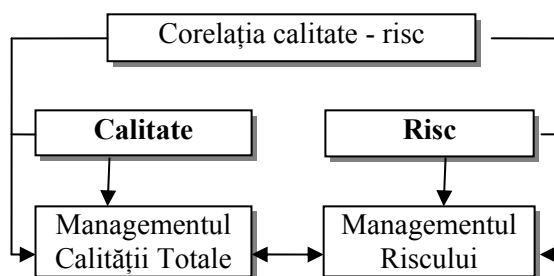


Figura 1. Corelația calitate-risc (după [7])

Rolul celor două sisteme de management este de a crea condițiile necesare pentru ca activitatea să se desfășoare bine de prima dată, ele devenind în același timp:

- un mod de a răspunde cerințelor și așteptărilor consumatorului
- un mod de instruire continuă a personalului
- un mod de a evidenția a costurile calității
- un mod de analiză a activităților
- un mod de corectare și ajustare a activităților
- un mod de dimensionare a riscului global
- un mod de conducere modern și performant [7].

2. GESTIONAREA CORELAȚIEI CALITATE-RISC

Pentru o bună gestionare a corelației calitate – risc este necesară antrenarea tuturor factorilor din întreprindere ceea ce va influența în mod favorabil evoluția managementului organizației la nivel global ca urmare a întrepătrunderii principiilor calității totale și ale riscului total (vezi figura 2).

- În prezent, pentru numeroase organizații riscul și calitatea au devenit două priorități esențiale și indisolubile din următoarele considerente [5], [2]: examinarea critică a proceselor poate pune în evidență o serie de disfuncțiuni ceea ce face indispensabilă găsirea unor soluții referitoare la mentenanță, calitate, fiabilitate și securitate.

- cumpărătorii devin tot mai exigenți cu privire la calitatea produselor mai ales în ceea ce privește fiabilitatea, mentenabilitatea, caracteristicile psihosenzoriale, etc.

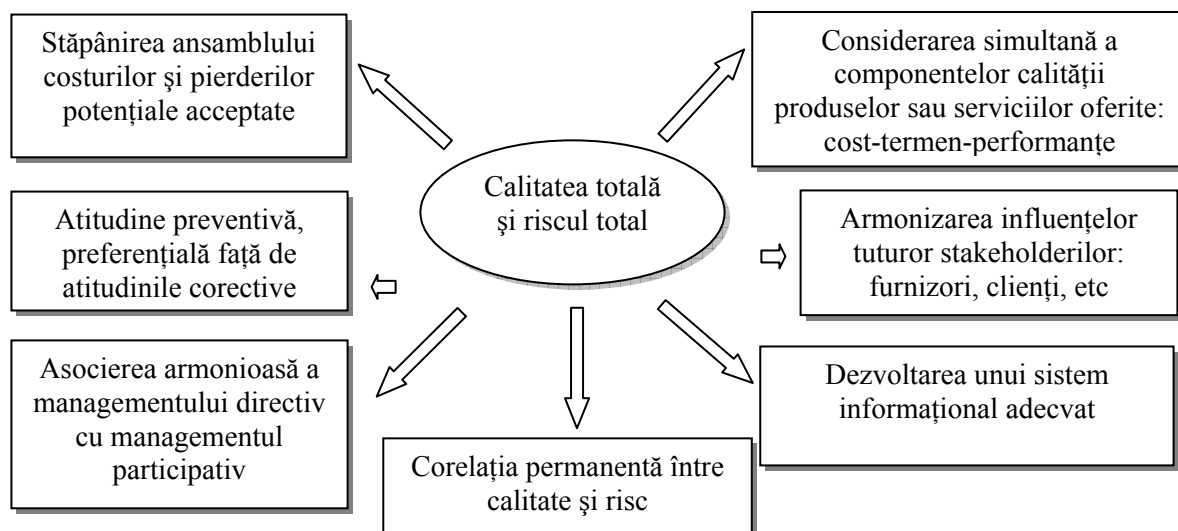


Figura 2. Principiile calității totale și ale riscului total [7].

- la nivel internațional, calitatea produselor și serviciilor este evaluată în strânsă legătură cu calitatea vieții; pentru diminuarea impactului ambiental negativ al unor produse au fost emise o serie de reglementări, standarde obligatorii referitoare la protecția sănătății persoanelor și a mediului înconjurător.

- creșterea gradului de complexitate a proceselor a impus o nouă abordare a calității asistate de calculator: „Computer Aided Quality CAQ” ce are la bază ideea conform căreia calitatea nu se adaugă după realizarea produsului ci se creează odată cu el.

- evoluția funcției de control și inspecție a calității către o funcție de prevenire și gestiune a riscurilor prin care se urmărește identificarea și evaluarea riscurilor și a cauzelor defectelor precum și stabilirea și implementarea acțiunilor preventive / corective ce vor duce la îmbunătățirea calității.

Având în vedere definiția corelației calitate-risc enunțată anterior se impune identificarea, analiza și exprimarea acesteia la nivelul sistemelor economico-ingenerești în noua accepțiune a demersului bazat pe inovație. Astfel, analizând relația reciprocă dintre risc și calitate se pot identifica condițiile tehnico-economice de evitare a riscului prin determinarea și monitorizarea indicatorilor de calitate totală a fluxurilor și proceselor economico-industriale.

Obținerea performanțelor în organizațiile industriale presupune luarea în considerare a celor patru componente ale excelenței industriale (vezi figura 3) având în vedere că **una din semnificațiile termenului „calitate a unui produs” este și aceea de „nivel inerenț de excelență”** [3] (excelența industrială reprezintă arta de a face totul bine, de prima dată [8]).

Teoria calității și riscului se aplică atât produselor cât și serviciilor industriale fiind emisă ideea că este mai ușor de vândut produse decât

servicii iar un serviciu neprestat corect de prima dată duce în 90% din cazuri la pierderea clientului.

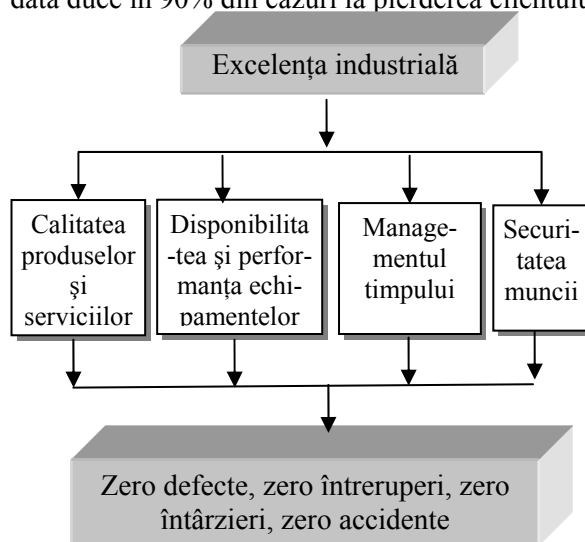


Figura 3. Excelența industrială [după 7].

Trebuie menționat faptul că produsul reprezintă un bun material realizat în urma unui proces de muncă și care satisface anumite cerințe explicite sau implicite ale clientului în timp ce serviciul reprezintă o acțiune, o prestație prin care se obține o utilitate cu valoare economică sau socială pentru beneficiar; elementul caracteristic al serviciului este absența din rezultatul muncii a bunurilor materiale.

Corelația calitate-risc presupune abordarea într-un model holistic a caracteristicilor de calitate ale produselor și serviciilor în condiții de incertitudine (vezi figura de mai jos).

După cum se observă în figura 4, calitatea se construiește pas cu pas, ea nu se controlează ci se planifică, se realizează și se îmbunătățește continuu [8]. Riscul de nerealizare a calității este prezent la orice pas astfel încât buna gestionare acestuia este imperios necesară.

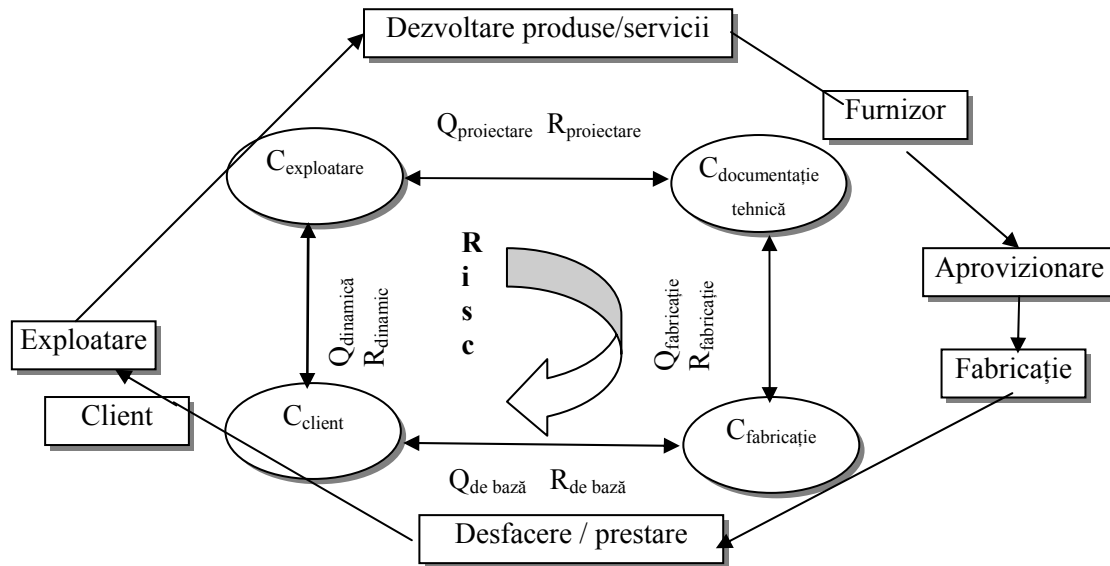


Figura 4. Abordarea sistemică a riscului și a caracteristicilor de calitate ale produselor și serviciilor (după [7]).

unde: $C_{documentație\ tehnică}$ - caracteristicile de calitate specificate în documentația tehnică; $C_{fabricație}$ - caracteristicile de calitate ale procesului de fabricație; C_{client} - caracteristicile de calitate cerute și așteptate de client; $C_{exploatare}$ - caracteristicile de calitate în exploatare (fiabilitate, disponibilitate, durabilitate, condiții de exploatare, mentenanță, etc); Q – calitate; R – risc.

CONCLUZII

Înainte de începe orice activitate se impune identificarea, evaluarea și eliminarea/reducerea riscurilor pe cât posibil, acceptându-se doar acele riscuri care nu afectează decât în mică măsură activitatea firmei. Insuficienta cunoaștere a riscului, evaluarea sa greșită, lipsa unei protecții adecvate va afecta în mod direct rezultatul final al activității desfășurate.

Corelația calitate-risc se bazează pe convergența totală a sistemelor de management al riscului și management al calității. Activitățile desfășurate în cadrul procesului de management al riscului în calitate sunt efectuate în general de angajați din diferite departamente (cum ar fi departamentul calitate, producție, vânzări, marketing, statistică, etc) alături de experți în domeniul managementului de risc în calitate. Gestionarea eficientă a corelației calitate-risc trebuie să conducă la elaborarea unei strategii a calității și implicit a riscului, la stabilirea metodelor adecvate de informare, măsurare, analizare și control a calității în condiții de risc și incertitudine.

Facem însă precizarea că atingerea și menținerea unui nivel de calitate corespunzător precum și deteriorarea calității pot genera costuri foarte mari de aceea este imperios necesară o bună gestionare a riscurilor în calitate prin detectarea și tratarea lor sistematică.

Bibliografie

1. **Bârsan-Pîpu, N., Popescu, I.** Managementul riscului: concepte, metode, aplicații. Brașov, Editura Universității Transilvania, 2003, ISBN 973-635-180-7
2. **Bondrea, I., Avrigean, E.** Optimizarea produselor și proceselor tehnologice de prelucrare, Sibiu, Editura Universității Lucian Blaga, 2002, ISBN 973-651/363/7.
3. **Filip, N., Popescu, I.** Managementul calității. Brașov, Tipografia Universității Transilvania, 2004.
4. **Hodârnu, D.** Cercetări privind managementul riscului societăților comerciale cu profil industrial, Teză de doctorat, Brașov, Universitatea Transilvania, 2007
5. **Mocanu, I.** Teoria riscului în concepția reingineriei industriale. Teză de doctorat, Brașov, Universitatea Transilvania, 2007
6. **Oprean, C., Vanu, A.** Dicționar explicativ pentru știință și tehnologie. Managementul integrat al calității. București, Editura AGIR, 2006, ISBN 973-720-044-6
7. **Patriche, C. F.** Cercetări privind managementul integrat calitate-risc în restructurarea tehnico-economică a societăților comerciale, Teză de doctorat, Brașov, Universitatea Transilvania, 2007
8. **Paleriu, E., Popescu, M.** Managementul calității. Brașov, Editura Infomarket, 2002, ISBN 973-8204-22-4.

Recomandat spre publicare: 10.02.2010.