

CONTRUL CALITĂȚII TOTALE, DE LA METODA COMPLEXĂ DE CONTROL A CALITĂȚII LA UN SISTEM DE MANAGEMENT A CALITĂȚII

Autor: Manoli Eugeniu;
Cond. Științific: doc. în economie T. Alcaz

Universitatea Tehnică a Moldovei

Abstract: În această lucrare este abordată esența și importanța unei dintre cele mai complexe metode de control al calității – controlul calității totale, și evoluția acesteia într-un sistem de management a calității recunoscut și utilizat în întreaga lume – Managementul Calității Totale .

Cuvinte cheie: calitate, controlul calității totale, schimbarea mentalității, cerințe, beneficiari, motivare, costuri, competitivitate.

Implementarea strategiilor calității cât și urmărirea obținerii acestora la nivelul necesității sociale și a cerințelor beneficiarilor, în condițiile unui consum minim de resurse care să asigure producătorilor un avantaj concurențial important, necesită folosirea unui ansamblu de metode și tehnici.

Metodele utilizate în domeniul calității sunt grupate în dependență de tipologia problematicii ce urmează a se rezolva, și anume pentru:

- colectarea, prelucrarea datelor și informațiilor despre calitate;
- pregătirea bazei informaționale privind fundamentarea deciziilor în domeniul calității;
- controlul modului de desfășurare a activităților implicate în realizarea calității;
- identificarea problemelor, a cauzelor și efectelor acestora;
- stabilirea acțiunilor corective pentru înlăturarea problemelor identificate;
- realizarea politicii și strategiei calității.

Aplicarea metodelor necesită:

- cunoașterea nivelului pe care trebuie să-l atingă calitatea, în raport cu satisfacerea cerințelor beneficiarilor;
- instruirea permanentă a personalului pentru aplicarea lor;
- selectarea metodelor cele mai corespunzătoare specificului calității, preconizat de firmă;
- implicarea conducerii în asigurarea introducerii lor în practică.

Dintre metodele, care pot defini formele de organizare a asigurării calității, cele mai complexe sunt: controlul calității totale și cercurile calității.

Controlul calității totale este o metodă de integrare a eforturilor grupelor de lucru dintr-o firmă pentru menținerea și îmbunătățirea calității, în conformitate cu necesitatea socială și cerințele beneficiarilor. Această metodă are scopul de a stabili și a reduce sau elimina cauzele care au determinat apariția neconformităților. Cu alte cuvinte se pun în aplicare procese, proceduri sau/și sisteme ce vor asigura prevenirea defectelor de orice tip, eliminarea pierderilor de timp, concomitent cu alinierea la exigențele beneficiarilor.

Implementarea acestei metode necesită:

- efortul întregului personal al companiei în realizarea calității;
- eliminarea progresivă a pierderilor și a pasivității activităților companiei;
- recunoașterea calității ca fiind problema “fiecăruia și a tuturor”.

Controlul calității totale presupune:

- orientarea calității spre satisfacerea cerințelor beneficiarilor;
- formarea unei echipe de coordonare care să urmărească programele de asigurare a calității;
- formarea unei echipe speciale de acțiune care să înregistreze și să rezolve problemele apărute;
- asigurarea unei pregătiri adecvate a echipelor de acțiune și de coordonare;
- o comunicare efektivă și deschisă, fără blocaje.

Controlul total al calității se bazează pe următoarele principii:

- activitățile, care participă la asigurarea calității, sunt coordonate de echipe specializate;

- controlul trebuie să se desfășoare concomitent în trei direcții: pregătirea fabricației, fabricarea produsului, urmărirea comportării în exploatare.

Formele de control se clasifică după:

- faza de fabricație:

- a) control de recepție, b) control de fabricație, c) control al produsului finit;

- locul de efectuare:

- a) centralizat, b) în flux și c) volant, după necesități.

Reușita controlului calității totale este legată de schimbarea mentalității, care trebuie să constituie un obiectiv al strategiei și politiciii în domeniul calității. Conținutul conceptului de calitate stă la baza formulării strategiilor globale în domeniul calității.

Calitatea totală a creat nu numai o metodă complexă de control, dar și un sistem de management numit Managementul Calității Totale (TQM) care se bazează pe participarea tuturor membrilor companiei la realizarea calității și urmărește “asigurarea succesului pe termen lung, prin satisfacerea clientului și obținerea de avantaje pentru toți membrii întreprinderii și pentru societate”.

Managementul calității totale presupune schimbări profunde în activități, valori, stiluri, concepții și are la bază o serie de principii:

- respectarea cerințelor beneficiarilor asigură existența și progresul firmei;
- procesele, care au loc în cadrul firmei, sunt analizate ca un ansamblu de legături dintre beneficiari și furnizori;
- calitatea obținută în condiții de costuri avantajoase trebuie să satisfacă cerințele beneficiarilor;
- îmbunătățirea continuă a calității, ca o condiție a succesului, trebuie realizată “fără erori”;
- managerii trebuie să se implice în asigurarea calității;
- instruirea și perfecționarea personalului trebuie să fie esențiale și permanente;
- comunicarea permanentă dintre angajații firmei reprezintă o condiție de evitare a erorilor și de îmbunătățire a calității.
- Aplicarea principiilor managementului calității totale necesită:
- existența unei strategii în domeniul calității, în corelație cu strategia generală a companiei;
- existența unui sistem al calității care să definească responsabilitățile fiecăruia pentru asigurarea calității;
- promovarea unor relații de cooperare și parteneriat;

Schimbarea mentalității, în acest sens, impune strategii adecvate în domeniul calității și mai puțin implementarea unor metode și tehnici complexe și sofisticate.

Managementul calității totale arată orientarea companiei către piață și beneficiari; integrarea, în funcțiile managementului, a cerințelor, principiilor, referitoare la calitate și modificarea permanentă a motivării personalului.

Datorită managementului calității totale se asigură o nouă viziune pentru manageri în ceea ce privește evoluția firmei care vor trebui să enunțe politica calității, să fixeze obiectivele calității și să conducă personal proiectele de îmbunătățire a calității.

Bibliografie:

1. Antonescu V., Constantinescu D., Managementul calității totale, Oficiul de informare documentară pentru industria construcțiilor de mașini, București, 1993.
2. Ionescu S., Managementul calității, Concepte și metode, INID, București, 1992.
3. Ishikawa K., La gestion de la qualité. Outils et applications pratiques, Ed. Dunod, Paris, 1992.
4. x x x, Standard ISO 8402, Quality management and quality assurance. Vocabulary, 1994.
5. x x x, Standard ISO 9000, Quality management and quality systems assurance standards, 1994.