

MANAGEMENTUL CALITĂȚII - INSTRUMENT EFICIENT PENTRU DEZVOLTAREA UNEI COMPANII MODERNE INOVATIVE

Tatiana GRIBINCEA

Doctor, conferențiar universitar, Universitatea de Studii Politice și Economice Europene ”Constantin Stere”, Chișinău, Republica Moldova

e-mail: tgribincea04@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-0460-3146>

Introducând sistemul de management al calității în firmă se ajunge la: îmbunătățirea frecventă continuă, creșterea concurenței, a eficienței și a profitabilității, proceduri clare, minimizare a erorilor; reducere a timpului de producție, motivație mai mare, comunicare și informare mai bună, optimizarea imaginii, securității și încrederii în produse sau servicii. Problema pe care o vom aborda este cea a utilizării instrumentelor și a tehnicilor calității pentru observarea factorilor care influențează calitatea finală a produselor și serviciilor. Producătorii sau cercetătorii se orientează mai mult spre produs, unde calitatea este descrisă prin indicatori și caracteristici specifice măsurabile ale produsului. Totuși, consumatorii, vânzătorii și economiștii descriu calitatea ca o îmbinare a dorințelor și necesităților consumatorilor; care include caracteristicile produsului, termenul de valabilitate, ofertă permanentă, siguranța alimentară și aspecte etice.

Cuvinte-cheie: calitate, comerț, management, principii, proceduri sistem, standarde, satisfacție.

QUALITY MANAGEMENT - EFFECTIVE TOOL FOR THE DEVELOPMENT OF A MODERN INNOVATIVE COMPANY

Introducing the quality management system in the company leads to: continuous frequent improvement, increased competition, increased efficiency and profitability, clear procedures, minimization of errors, reduction of production time, greater motivation, better communication and information, optimization of image, security and trust in products or services. The problem we will address is the use of quality tools and techniques to observe the factor that influence the final quality of product and services. Manufacturers or researchers are more product-oriented, where quality is described by specific measurable indicators and characteristics of the product. However, consumers, sellers and economists describe quality as a combination of consumer want and needs, which includes product characteristics, shelflife, permanent supply, food safety and ethical aspects.

Keywords: quality, trade, management, principles, system procedures, standards, satisfaction.

GESTION DE LA QUALITÉ - OUTIL EFFICACE POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE ENTREPRISE MODERNE INNOVANTE

En introduisant le système de gestion de la qualité dans l'entreprise, nous atteignons: amélioration fréquente continue, concurrence croissante, efficacité et rentabilité accrues, procédures claires, minimisation des erreurs, réduction du temps de production, motivation accrue, meilleure communication et information, optimisation de l'image, sécurité et confiance dans les produits ou services. Le problème que nous aborderons est celui de l'utilisation d'outils et de techniques de qualité qui permettent d'observer les facteurs qui influencent la qualité finale des produits et services

les fabricants ou les chercheurs sont plus orientés vers le produit, où la qualité est décrite par des indicateurs et des caractéristiques mesurables spécifiques du produit alimentaire cependant, les consommateurs, les vendeurs et les économistes décrivent la qualité comme une combinaison des désirs et des besoins des consommateurs, qui comprend les caractéristiques du produit, la durée de conservation, l'approvisionnement permanent, sécurité alimentaire et questions éthiques.

***Mots-clés:** qualité, commerce, gestion, principes, procédures, système, normes, satisfaction.*

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ – ЭФФЕКТИВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ РАЗВИТИЯ СОВРЕМЕННОЙ И ИННОВАЦИОННОЙ КОМПАНИИ

Внедрение системы управления качеством в компании приводит к: постоянному частому совершенствованию, усилению конкуренции, повышению эффективности и прибыльности, четким процедурам, минимизации ошибок, сокращению времени производства, большей мотивации, улучшению коммуникации и информации, оптимизации имиджа, безопасности и доверия. в продуктах или услугах. Проблема, которую мы будем решать, заключается в использовании инструментов и методов обеспечения качества для наблюдения за факторами, влияющими на конечное качество продуктов и услуг. Производители или исследователи более ориентированы на продукт, где качество описывается конкретными измеримыми показателями и характеристиками продукта. Однако потребители, продавцы и экономисты описывают качество как сочетание потребительских желаний и потребностей, которое включает характеристики продукта, срок годности, постоянные поставки, безопасность пищевых продуктов и этические аспекты.

***Ключевые слова:** качество, торговля, менеджмент, принципы, системные процедуры, стандарты, удовлетворенность.*

Introducere

O modalitate folosită de instituțiile publice pentru aprecierea calității serviciilor este utilizarea standardelor de calitate, respectiv, implementarea și utilizarea standardelor din clasa ISO 9000.

Timp îndelungat metodele și principiile asigurării calității se utilizau în baza unor standarde și proceduri specifice fiecărui stat. Spre exemplu, în fosta Uniune Sovietică exista Sistemul Complex de Asigurare a calității producției. În Marea Britanie exista standardul B95750 pentru asigurarea calității. Asemenea standarde existau și în SUA. Principala problemă a apărut odată cu extinderea comerțului exterior, când cerințele pentru statele participante erau diferite, deseori neînțelese.

Sistemul de management al calității (SMC) este definit ca fiind un sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea [7].

În același standard (SR EN ISO 9000) este dată o definiție mai extinsă: Sistemul de management al calității este acea parte a sistemului de management al organizației, orientată către obținerea rezultatelor, în raport cu obiectivele calității, pentru satisfacerea necesităților, așteptărilor și cerințelor părților interesate, după caz. O definiție mai dezvoltată este enunțată în *Enciclopedia calității (2005)* [8].

Putem constata că certificatele de calitate ISO au un impact pozitiv asupra întreprinderii, anume ce ține de eficiența și eficacitatea ei, dar și de faptul că după această certificare întreprinderea este predispusă să ridice productivitatea întreprinderii și desigur satisfacția predispusă a clienților.

De asemenea, Naveh E. și Marcus A. (2005) evidențiază faptul că organizațiile care sunt certificate după standardul ISO 9000 au rezultate mult mai bune, din punct de vedere al performanței, față de organizațiile care nu sunt certificate. Totodată, Prakash

J. și Mnasour-Nahra P. (2007) consideră, în studiile lor, că standardele ISO 9000 pot fi considerate atât ca niște instrumente eficiente de piață (marketing), cât și ca un instrument eficace pentru atingerea unor îmbunătățiri considerabile ale calității.

Astfel, putem constata faptul că scopul standardelor de calitate ISO este de a dezvolta un set de „standarde” și “norme” referitoare la asigurarea unui nivel ridicat de calitate, respectiv de a furniza o bază sau un fundament pentru un sistem al calității eficient.

Idei principale ale cercetării

Sistemul calității are ca scop integrarea tuturor elementelor care influențează calitatea unui produs sau serviciu oferit de o firmă [7]. Definițiile unor termeni cu privire la conducerea calității, acceptate la nivel internațional, ele având la bază standardul ISO. În continuare menționăm aceste date și o caracteristică succintă a acestor elemente:

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.

Conducerea calității: funcția generală de conducere 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.

Relațiile sunt despre interacțiune și comunicare. Ele stau la baza oricărui proces, de origine umană sau tehnică. Viziunea noastră este să asigurăm în mod constant transmisia de energie și date fiabilă și fără întreruperi și să oferim tehnologie indispensabilă pentru viața noastră de zi cu zi. Pasiunea este ceea ce ne determină să creăm cele mai bune soluții pentru și în cooperare cu clienții și partenerii noștri, având grijă în continuare de angajații noștri și acționând în interesul proprietarilor noștri.

În continuare, vom ilustra funcționarea managementului calității la compania GG, care este unul dintre cei mai importanți furnizori de cabluri și fire de date și energie, precum și cablaje pentru sectorul auto și industrial și, prin urmare, este un inovator care modelează viitorul lumii.

Promovarea valorilor corporative

A ști cum

Bunul nu este suficient pentru noi. Ne străduim să obținem excelență în tot ceea ce facem și, prin urmare, nu suntem mulțumiți până când obținem ce este mai bun. Ne propunem în mod constant perfecțiunea, deoarece avem un angajament puternic față de calitate și fiabilitate. Peste 80 de ani de experiență ne fac un partener principal în inovare și soluții pentru energie și transmisie de date. Mulți ani de experiență au făcut ca GG să fie un pionier și influență în industria noastră. Oricare arfi circumstanțele, GG este cunoscut ca soluție de probleme care înțelege cerințele diferite și diverse ale clienților. Trăim o politică zero defecte pentru a garanta o calitate excepțională, care este, de asemenea, legată de îmbunătățirea continuă și de a fi un partener de încredere pe care să ne bazăm. Trainingurile personalizate și educația continuă fac parte din înțelegerea noastră corporativă și îi ajută pe angajații noștri să-și extindă cunoștințele în fiecare zi.

Focus uman

Totul începe cu oamenii. Succesul nostru se bazează pe furnizarea de produse de înaltă calitate, dar și pe concentrarea noastră puternică asupra tuturor celor implicați în acest proces. Trăim o comunicare directă, deschisă și de încredere.

Credem în munca în echipă și o abordare centrată pe om. Ne propunem să menținem relații puternice cu clienții noștri, partenerii, angajații, furnizorii, proprietarii și alte părți interesate. Producerea de bunuri excelente necesită dedicare deplină și angajament. Serviciul pentru clienți este prioritatea noastră principală și va fi finalizat numai atunci când este atinsă cea mai înaltă satisfacție a clienților. Face parte din filozofia noastră de a facilita dezvoltarea personală a forței noastre de muncă și de a le ascuți abilitățile prin traininguri personalizate și educație continuă. Oferim un mediu de lucru îngrijitor, sigur și sănătos și încurajăm angajații noștri să-și elibereze și să-și dezvolte potențialul.

Inovație

Inovația ne conduce din trecut în viitor. Este un proces din care fac parte toți colegii GG, indiferent de domeniul lor de operare sau de nivelul lor. GG este mândru să fie o companie de top din lume pentru inovarea cablurilor de date și industriale și o mare varietate de cablaje. Lider de piață în industria noastră, GG este cunoscut pentru că este un specialist de la început până la sfârșit. Suntem unul dintre puținii care sunt capabili să furnizeze diverse produse de-a lungul lanțului valoric: de la materii prime la cablaje. Competența noastră de bază este să dezvoltăm soluții specifice pentru clienți și aplicații pentru multe provocări speciale. Tehnologia de ultimă oră este ceea ce înseamnă GG și este rezultatul faptului că a fost un pionier și inovator în transmisia de energie și date de mulți ani. Mobilitatea electrică,

conducerea autonomă și digitalizarea sunt obiectivul nostru principal pentru inovare și factori importanți de dezvoltare în industria noastră.

Responsabilitate

A fi o companie lider globală înseamnă și asumarea responsabilității. Responsabilitate și conformare legală pentru toate activitățile noastre corporative, fie etic, social sau de mediu. Fiind un pionier al timpului său, GG dorește să dea un exemplu în modul în care trebuie să fie gestionate companiile moderne și orientate spre viitor. Politica noastră corporativă include o utilizare responsabilă a resurselor pentru a reduce impactul negativ asupra mediului, sporind acest lucru prin optimizarea proceselor noastre de producție în mod regulat.

Nu suntem doar conștienți de toate activitățile noastre externe, ci și căutăm un mediu de lucru sănătos pe plan intern. Ca o afacere de familie, avem grijă de angajații noștri și rămânem o structură corporativă stabilă, care permite dezvoltarea durabilă într-un cadru durabil. Păstrăm un echilibru sănătos între noi oportunități și creștere constantă pentru a menține sustenabilitatea și progresul în aceeași măsură. Managementul calității este esențial pentru succesul oricărei organizații, având un impact semnificativ asupra performanței, eficienței și satisfacției clienților. Iată câteva aspecte importante ale managementului calității:

- *Îmbunătățirea continuă:* Managementul calității promovează un proces constant de îmbunătățire a produselor, serviciilor și proceselor. Aceasta asigură că organizația se adaptează și evoluează pentru a satisface nevoile și așteptările clienților.

- *Satisfacția clienților:* Oferirea de produse și servicii de înaltă calitate este esențială pentru menținerea și creșterea bazei de clienți. Managementul calității se concentrează pe înțelegerea și

satisfacerea cerințelor clienților, ceea ce duce la fidelizarea acestora.

- *Conformitatea cu standardele și reglementările:* Implementarea unui sistem de management al calității ajută organizațiile să respecte standardele și reglementările relevante din industrie, cum ar fi ISO 9001. Conformitatea asigură că produsele și serviciile sunt sigure și de înaltă calitate.

- *Eficiența operațională:* Managementul calității identifică și elimină deșeurile și ineficiențele din procesele organizației. Acest lucru conduce la economii de costuri și la creșterea productivității.

- *Angajamentul angajaților:* Un sistem de management al calității bine implementat motivează angajații, făcându-i să se simtă parte integrantă a procesului de îmbunătățire a calității. Angajații motivați sunt mai predispuși să contribuie pozitiv la succesul organizației.

- *Gestionarea riscurilor:* Managementul calității ajută la identificarea și gestionarea riscurilor asociate cu produsele și serviciile. Aceasta reduce probabilitatea apariției problemelor și îmbunătățește capacitatea organizației de a răspunde rapid și eficient la eventualele deficiențe.

- *Reputația și competitivitatea:* Organizațiile care prioritizează calitatea au o reputație mai bună și sunt percepute ca fiind mai de încredere și mai profesioniste. Aceasta le conferă un avantaj competitiv pe piață.

- *Feedback și măsurare:* Un sistem de management al calității eficient include mecanisme de colectare și analiză a feedback-ului de la clienți și de la alte părți interesate. Aceste informații sunt esențiale pentru a face ajustări și pentru a îmbunătăți constant procesele și produsele.

Concluzii

Managementul calității este vital pentru asigurarea succesului pe termen lung al unei organizații,

contribuind la creșterea satisfacției clienților, eficienței operaționale și competitivității pe piață.

Aplicarea instrumentelor managementului calității în soluționarea problemelor reprezintă o componentă esențială pentru asigurarea performanței și competitivității organizațiilor în diverse industrii. Prin utilizarea metodică și sistematică a unor instrumente precum Diagrama Ishikawa, Diagrama Pareto, FMEA (Failure Mode and Effects Analysis), controlul statistic al proceselor și altele, organizațiile pot identifica și elimina cauzele fundamentale ale problemelor, îmbunătățind astfel procesele, produsele și serviciile oferite.

Studiul de față a evidențiat eficiența acestor instrumente în diverse contexte industriale, demonstrând cum pot contribui la îmbunătățirea continuă, la reducerea costurilor și la creșterea satisfacției clienților. Implementarea adecvată a managementului calității nu doar că rezolvă problemele curente, ci și previne apariția unor noi probleme, printr-o abordare proactivă și preventivă.

De asemenea, cercetarea a subliniat importanța implicării angajaților la toate nivelurile organizației în procesul de management al calității, asigurând astfel o cultură organizațională orientată spre excelență și îmbunătățire continuă. Prin formarea și motivarea angajaților, se creează un mediu de lucru propice pentru inovare și eficiență.

Aplicarea instrumentelor managementului calității este o practică indispensabilă pentru orice organizație care dorește să-și optimizeze procesele, să-și îmbunătățească produsele și serviciile și să-și asigure succesul pe termen lung. Adoptarea acestor instrumente nu este doar o necesitate operațională, ci și o strategie competitivă care poate transforma provocările în oportunități de creștere și dezvoltare.

Aceste concluzii reflectă beneficiile și importanța aplicării instrumentelor managementului calității în

soluționarea problemelor, subliniind impactul pozitiv asupra performanței organizaționale, eficienței operaționale și satisfacției clienților, în următoarele aspecte:

– *Îmbunătățirea continuă*: Aplicarea instrumentelor managementului calității facilitează un ciclu de îmbunătățire continuă, permițând organizațiilor să rămână competitive și eficiente.

– *Identificarea cauzelor rădăcină*: Instrumentele precum Diagrama Ishikawa și FMEA sunt esențiale pentru identificarea cauzelor fundamentale ale problemelor, prevenind recurența acestora.

– *Reducerea costurilor*: Utilizarea controlului statistic al proceselor și a altor tehnici de management al calității contribuie la reducerea deșeurilor și a costurilor asociate cu defectele și neconformitățile.

– *Satisfacția clienților*: Implementarea eficientă a managementului calității conduce la produse și servicii de înaltă calitate, crescând astfel satisfacția și loialitatea clienților.

– *Creșterea productivității*: Prin optimizarea proceselor și eliminarea ineficiențelor, organizațiile pot crește semnificativ productivitatea și performanța operațională.

– *Conformitatea cu standardele*: Aplicarea instrumentelor managementului calității asigură conformitatea cu standardele internaționale și reglementările industriei, precum ISO 9001 și IATF 16949.

Aceste recomandări sunt menite să sprijine organizațiile în implementarea și optimizarea instrumentelor managementului calității pentru a soluționa problemele legate de calitate, a îmbunătăți procesele și a satisface așteptările clienților, prin:

• *Implementarea unui sistem de management al calității*: Organizațiile ar trebui să adopte un sistem formal de management al calității, precum ISO 9001, pentru a standardiza procesele și a asigura conformitatea cu reglementările industriei.

• *Formarea continuă a angajaților*: Este esențial să se asigure formarea continuă a angajaților în privința instrumentelor și tehnicilor de management al calității pentru a menține un nivel ridicat de competență și cunoștințe.

• *Involuarea activă a managementului*: Este crucial ca echipa de management să fie implicată activ în inițiativele de management al calității, demonstrând angajamentul organizației față de îmbunătățirea continuă.

• *Crearea unei culturi a calității*: Promovarea unei culturi organizaționale care pune accent pe calitate, încurajând angajații să contribuie la îmbunătățirea proceselor și să raporteze problemele de calitate.

• *Integrarea feedback-ului clienților*: Colectarea și analiza constantă a feedback-ului de la clienți pentru a identifica oportunități de îmbunătățire și a răspunde rapid la nevoile acestora.

• *Monitorizarea și revizuirea periodică a performanței*: Efectuarea unor revizurii periodice ale performanței sistemului de management al calității pentru a identifica și implementa îmbunătățiri continue.

Referințe bibliografice

1. ANTONESCU, V., CONSTANTIN, D. *Managementul Calității Totale*. Oficiu de informare documentară pentru industria construcțiilor de mașini. Cluj-Napoca: Ed. Dacia, 2003, 179 p.
2. LĂCRĂMIOARA, Ana Leon. *Managementul calității*. Aplicații și studii de caz, Ediția II- a, Iași, 2012, 90 p.
3. PRUTEANU, O. ș.a. *Managementul Calității Totale*. Junimea, Iași, 1998, 120 p.
4. CIOBANU M., ș.a. *Ingineria Calității*, București: Ed. Printech, 1999, 50 p.
5. CUMPANICI A. *Ghid privind asigurarea ca-*

lității în companiile de prelucrare mici și mijlocii, Chișinău, 2007, 48 p.

6. Standardele din familia ISO 9000 [online] [accesat la 06.04.2024] Disponibil: <http://www.rasfoiesc.com/business/management/STANDARDELE-DIN-FAMILIA-ISO39.php>.

7. *Tehnici și instrumente ale managementului calității* [online] [accesat la 06.04.2024] Disponibil: <http://www.scrigroup.com/mana->

[gestion/TEHNICI-SI-INSTRUMENTE-ALE-MAN31374.php](http://www.scrigroup.com/mana-).

8. *Tehnici structurate de rezolvare a problemelor* [online] [accesat la 11.04.2024] Disponibil: <http://leanblog.ro/wp/wp-content/uploads/2012/11/Philean-Tehnici-de-rezolvare-a-problemelor.pdf>.

9. GRAȚIELA, D. *Bazele managementului calității în afaceri*. București: Ed. Risoprint, 2013, 168 p.

