

MANAGEMENTUL CALITĂȚII - COMPONENTA DE BAZĂ A MANAGEMENTULUI ÎNTREPRINDERII DE TRANSPORT

Autor: Vladlena Greceanî;
Conducător științific: Tudor ALCAZ.

Universitatea Tehnică a Moldovei

***Abstract:** Sarcina transportatorului constă în satisfacerea economiei naționale în ce privește transportul mărfurilor și pasagerilor în volumul potrivit, timpul și locul necesar. Un rol important îl are în cadrul procesului de prestare a serviciilor, managementul calității implementat de către conducerea întreprinderii. Formularea și fundamentarea strategiei pe termen lung sau scurt permit economisirea resurselor întreprinderii și ridicării randamentului întreprinderii. Aceasta este responsabilitatea directorului întreprinderii și a personalul din conducerea de vîrf. Asigurarea calității la întreprindere de transport va permite o evoluție pozitivă a întreprinderii.*

***Cuvinte-cheie:** managementul calitatii, resurs, prognoză științifică, analiza de marketing.*

Managementul calitatii reprezinta ansamblul activitatilor conducerii unei organizatii, care determina in domeniul calitatii, obiectivele si responsabilitatile pe care le stabilește in cadrul sistemului calității, prin mijloace precum planificarea, controlul, asigurarea și îmbunătățirea calității.

Sistemul calității reprezintă structura organizatorica, responsabilitățile, procedurile, procesele si resursele pentru implementarea conducerii calității, ținînd cont de tipul specific de afaceri al organizației si de conformitatea acestor elemente cu normele internaționale.

Principial, o abordare a problemei calității sub forma unui proces, poate fi descrisă in cadrul unei structuri de management al calității, sub forma unor succesiuni de etape :

1. Cunoașterea și identificarea necesităților in domeniu
2. Dezvoltarea proceselor pe baza metodei valorii adăugate
3. Înregistrarea de rezultate performante in cadrul unui proces eficient
4. Fundamentarea strategiei unui management de calitate pe baza îmbunătățirii continue a proceselor.

Managementul calitatii

In literatura de specialitate sunt formulate mai multe definitii ale managementului calitatii.

Juran, considerat in acest sens un adevarat « deschizator de drum », definește managementul calitatii prin functiile acestuia in termenii « trilogiei calitatii » (quality trilogy). In opinia sa, managementul calitatii cuprinde trei procese principale de management : planificarea calitatii (quality planning), tinerea sub control al calitatii (quality control) si imbunatatirea calitatii (quality improvement). Aceste trei categorii de procese sunt interdependente. Insi Juran recunoaste ca ideea « trilogiei » nu este noua, ea fiind preluata din domeniul financiar.

Unii autori prefera sa foloseasca termenul de « asigurare a calitatii in sens larg », in locul celui de management al calitatii. Acest concept este definit ca reprezentand « totalitatea activitatilor desfasurate pentru obtinerea calitatii », activitati care se regasesc in toate etapele realizarii produsului. Asigurarea calitatii in sens larg ar include aspecte tehnice, economice, juridice (raspunderea juridica pentru produs), ergonomice, psihologice. Functiile sale de baza sunt considerate : planificarea, verificarea (asigurarea calitatii in sens restrans) si tinerea sub control al calitatii.

În opinia lui Kelada, managementul calitatii reprezintă : « un ansamblu de activități având ca scop realizarea unor obiective, prin utilizarea optimă a resurselor. Acest ansamblu cuprinde activități de planificare, coordonare, organizare, control și asigurare a calitatii ».

El consideră că orice întreprindere își propune o serie de ‘obiective strategice » ; economice, sociale, tehnice, comerciale, care se realizează prin intermediul unor « obiective operaționale ».

Politica și strategia managementului calității pentru întreprindere.

- Fixarea valorilor întreprinderii, viziuni și strategii, precum și căile prin care întreprinderea le realizează, respectiv le aplică.
- Demonstrarea faptului că întreprinderea îndeplinește în mod general așteptările și cerințele societății.
- Demonstrarea faptului că toate procesele sunt stăpânite, supravegheate și îmbunătățite continuu, pentru a li se asigura satisfacerea eficientă a cerințelor clienților față de produse și servicii, cu luarea în considerare a gradului în care sunt stimulate și onorate inovațiile și creativitatea pentru îmbunătățiri.
- Demonstrarea faptului că toate procesele sunt stăpânite, supravegheate și îmbunătățite continuu, pentru a se asigura satisfacerea eficientă a cerințelor clienților, acționarilor, creditorilor, furnizorilor și a angajaților întreprinderii; în plus, se cere demonstrarea faptului că fixarea valorilor și filosofia întreprinderii referitoare la managementul calității se aplică.
- Demonstrarea implementării și utilizării de filosofii și strategii clare, pentru realizarea calității totale precum și a mijloacelor pentru asigurarea eficienței.

Managementul Calității Totale ca o sarcină prioritară a firmei de transport.

Managementul Strategic al Calității este procesul de stabilire a unei game largi de obiective din domeniul calității, precum și de definire a modului de abordare și atingere a acestor obiective. El este dezvoltat, implementat și condus de către managementul la varf.

Caracteristicile de bază ale Managementului Strategic al Calității, universal adoptate sunt:

1. Concentrarea asupra nevoilor clientului – care evidențiază deopotrivă punctele tari și slăbiciunile, oportunitățile și pericolele potențiale (așa numitele analize SWOT: STRENGTHS, WEAKNESSES, OPPORTUNITIES, THREATS);
2. Conducerea de către managementul la varf pentru a dezvolta obiectivele și strategiile calității;
3. Transpunerea strategiei în planurile anuale de afaceri;
4. Implementarea unei acțiuni la nivelul departamentelor, în loc de a le lăsa în sarcina departamentului calitate.

Ciclul clasic managerial își are originea în Franța anul 1920 când Henry Fayol precizează cele cinci elemente (funcții) ale managementului:

- planificare;
- organizare;
- comandă;
- coordonare;
- control.

Specialiștii japonezi utilizează o abordare numită planul „HOȘIN”, conform căreia ciclul managerial este construit pe următoarele patru elemente:

- planificare;
- execuție;
- verificare;
- acțiune:

Bibliografie:

<http://www.scritube.com/management/DEFINIREA-MANAGEMENTULUI-CALIT102412910.php>

Constantin OPREAN, Claudiu Vasile KIFOR, Octavian SUCIU -
Managementul integrat al calitatii, Sibiu, Editura Universitatii "Lucian Blaga" din Sibiu,
2005.