



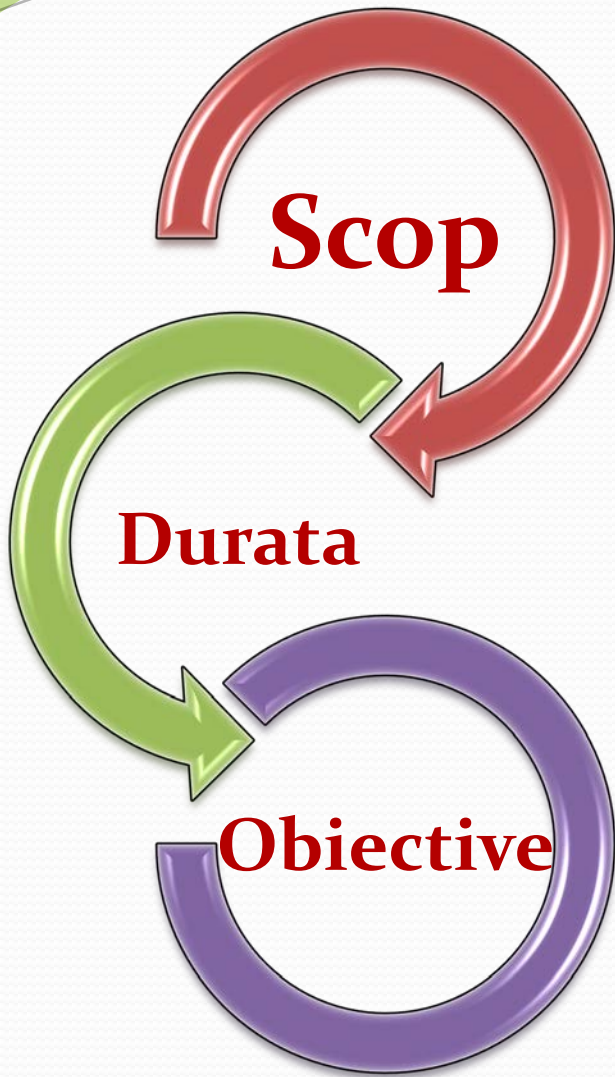
MANAGEMENTUL CALITĂȚII - MC

**Curs 3 – Managementul calității.
Sistem de management al
calității**

CUPRINS



- Definirea *managementului calității*
- *Principiile* managementului calității
- *Sistem de management al calității*
- Trilogia Juran



Însușirea de către studenți a conceptelor: managementul calității - MC, sistem de management al calității- SMC.

2 ore

- Definirea și exemplificarea conceptelor MC, SMC
- Înțelegerea de către studenți a caracteristicilor și avantajelor fiecărui principiu al MC
- Prezentarea proceselor principale de management - Juran

Managementul calității - Definiții

Procesul de identificare și administrare a activităților necesare pentru realizarea obiectivelor în domeniul calității ale unei firme

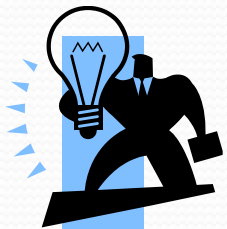
Ansamblu de activități având ca scop realizarea unor obiective prin utilizarea optimă a resurselor – *Kelada*

Ansamblul activităților funcției generale de management care determină politica în domeniul calității, obiectivele și responsabilitățile în cadrul sistemului calității - *ISO 8402*

Principiu MC

Regulă sau convingere cuprinzătoare și fundamentală pentru conducerea și funcționarea unei organizații

Îmbunătățire continuă pe termen lung a performanței prin orientarea spre client luând în considerare necesitățile tuturor părților interesate



ISO 9000:2001 - 8 principii

Principiile MC

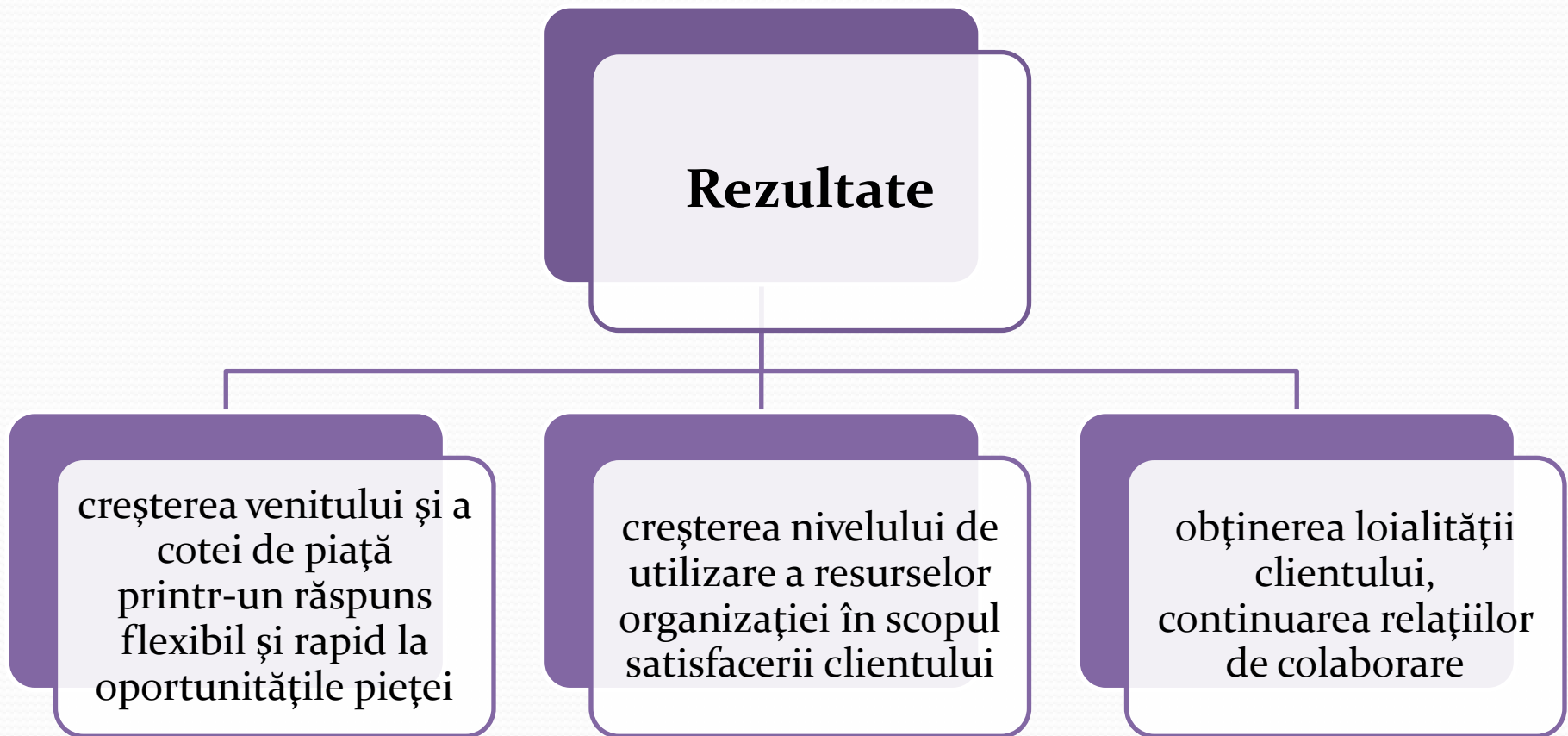
ISO 9000:2001

1. Orientarea către client
2. Conducerea (leadership)
3. Implicarea personalului
4. Abordarea bazată pe proces
5. Abordarea managementului ca sistem
6. Îmbunătățirea continuă
7. Decizii bazate pe fapte
8. Relații bune cu furnizorii

P1. Orientarea către client



P1. Orientarea către client

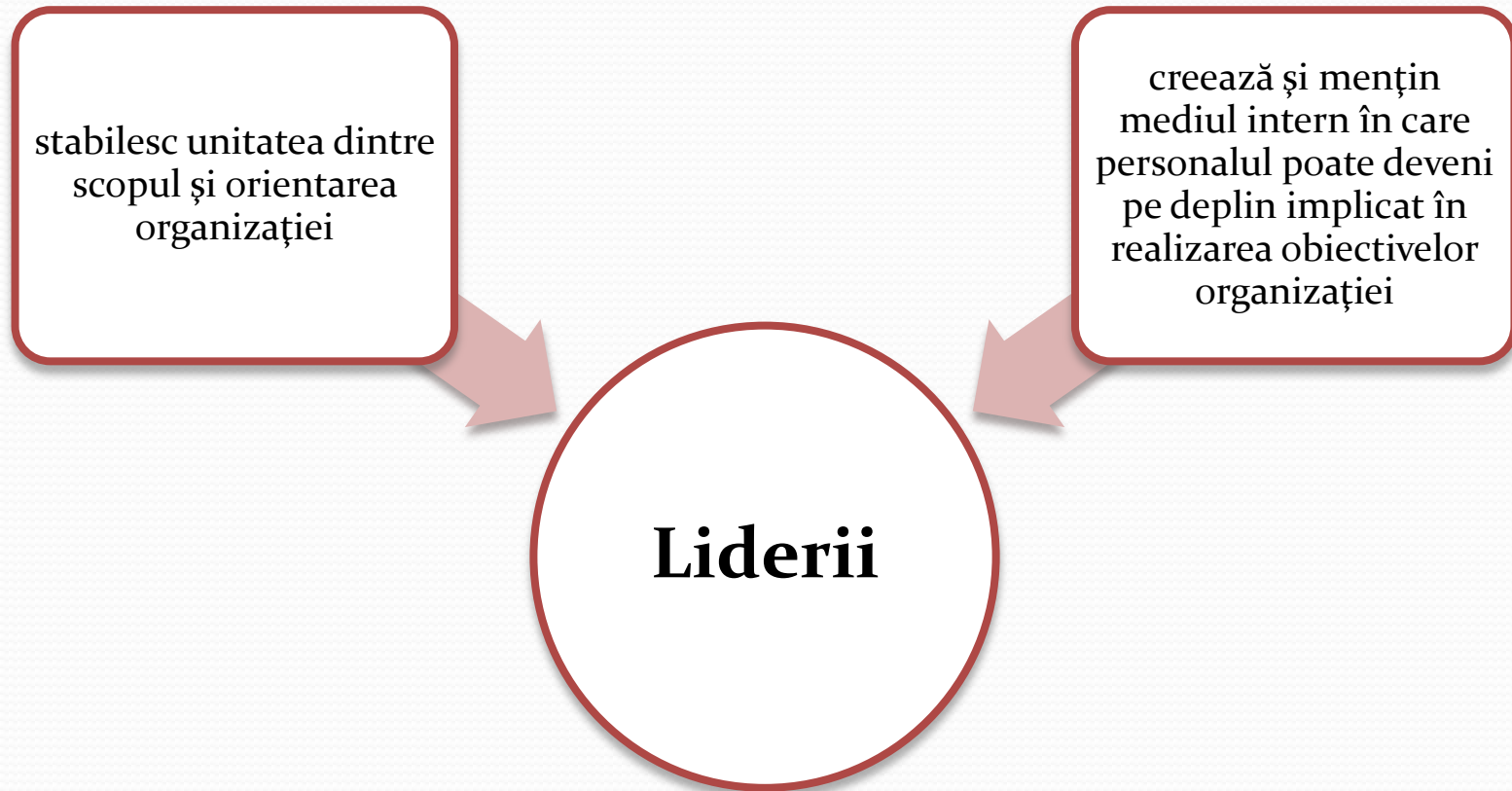


P1. Orientarea către client

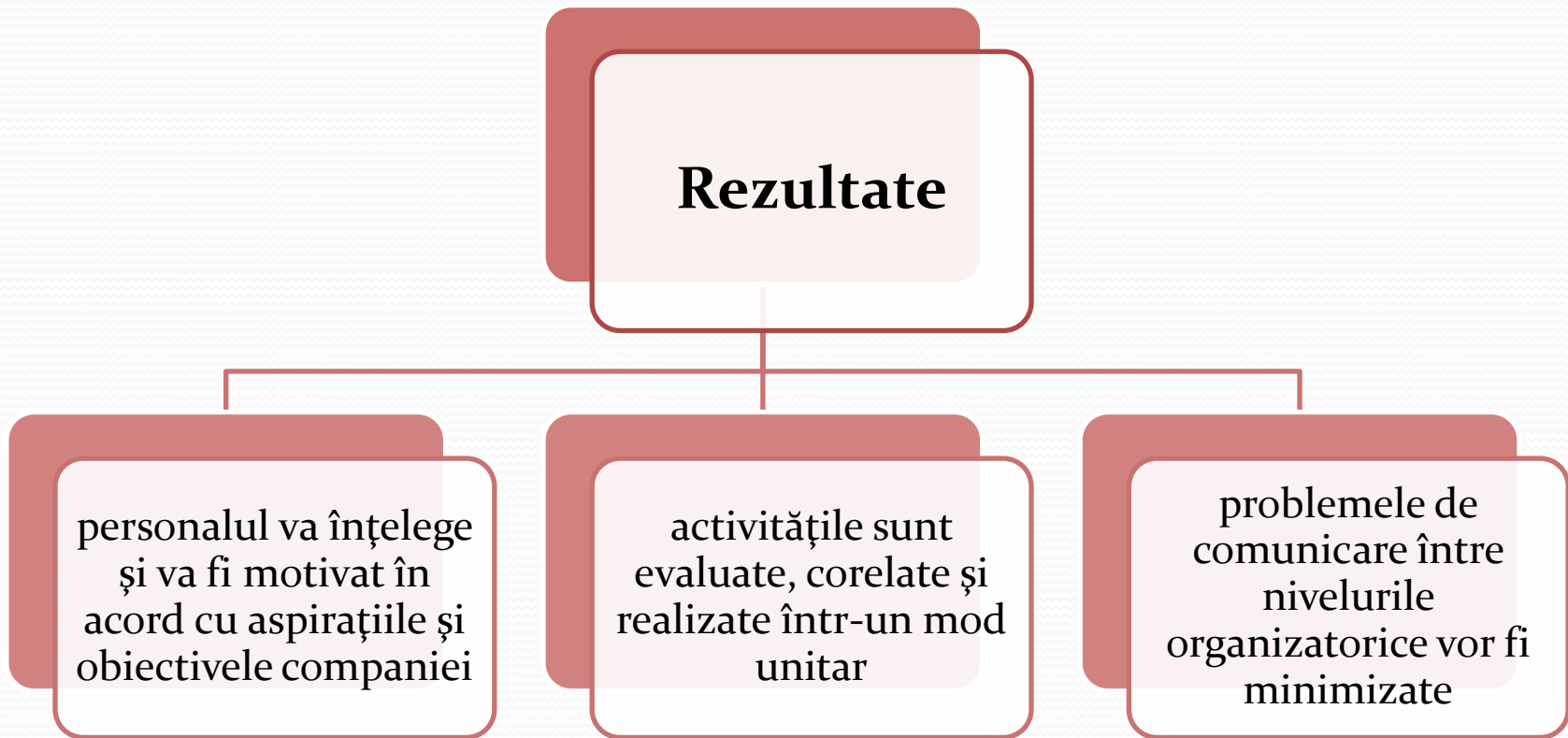
Avantaje

- căutarea și înțelegerea nevoilor și așteptărilor clientului
- asigurarea că obiectivele organizației sunt legate de nevoile și așteptările clientului
- difuzarea nevoilor și așteptărilor clientului în organizație
- măsurarea satisfacției clientului și la inițierea de acțiuni în funcție de rezultate
- gestionarea sistematică a relației cu clientul
- asigurarea unei abordări echilibrate între satisfacerea clienților și a celorlalte părți interesate (proprietari-acționari, angajați, furnizori, etc)

P2. Conducerea



P2. Conducerea

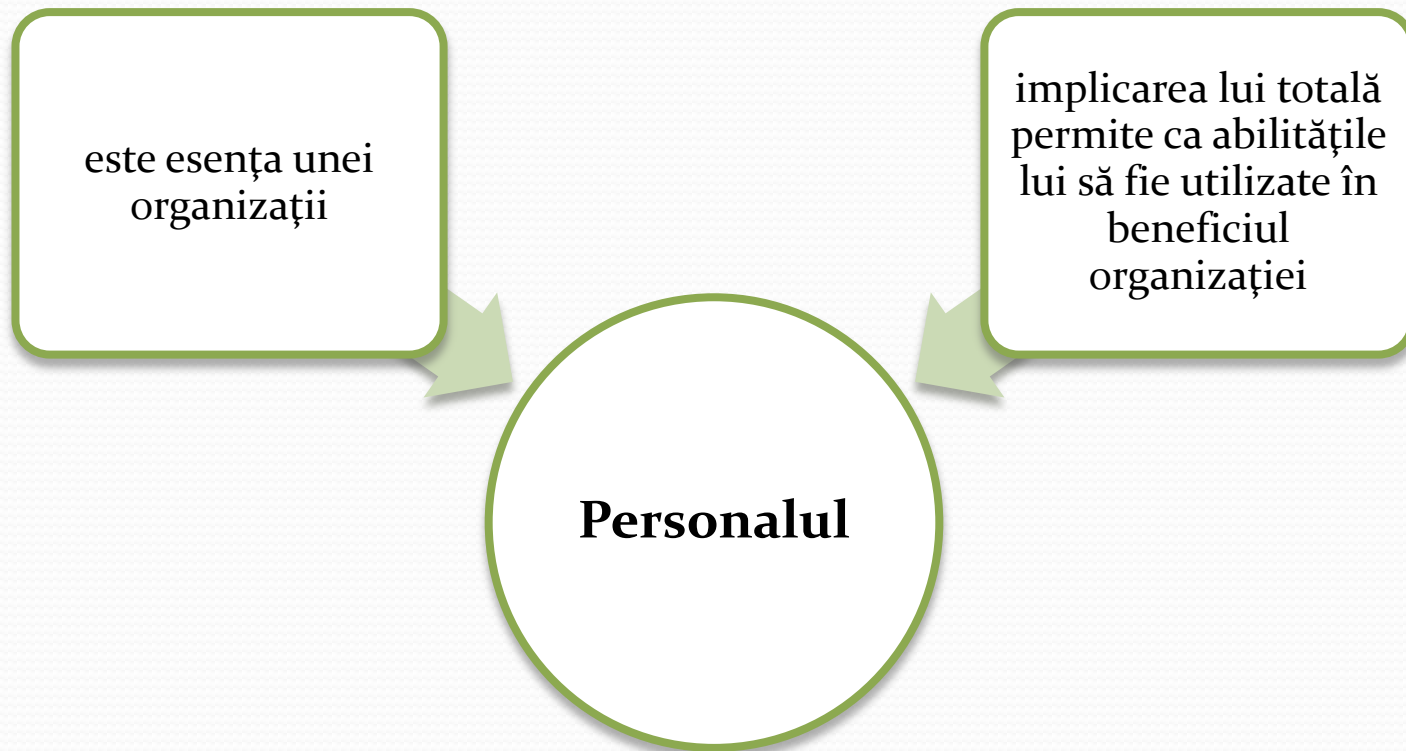


P2. Conducerea

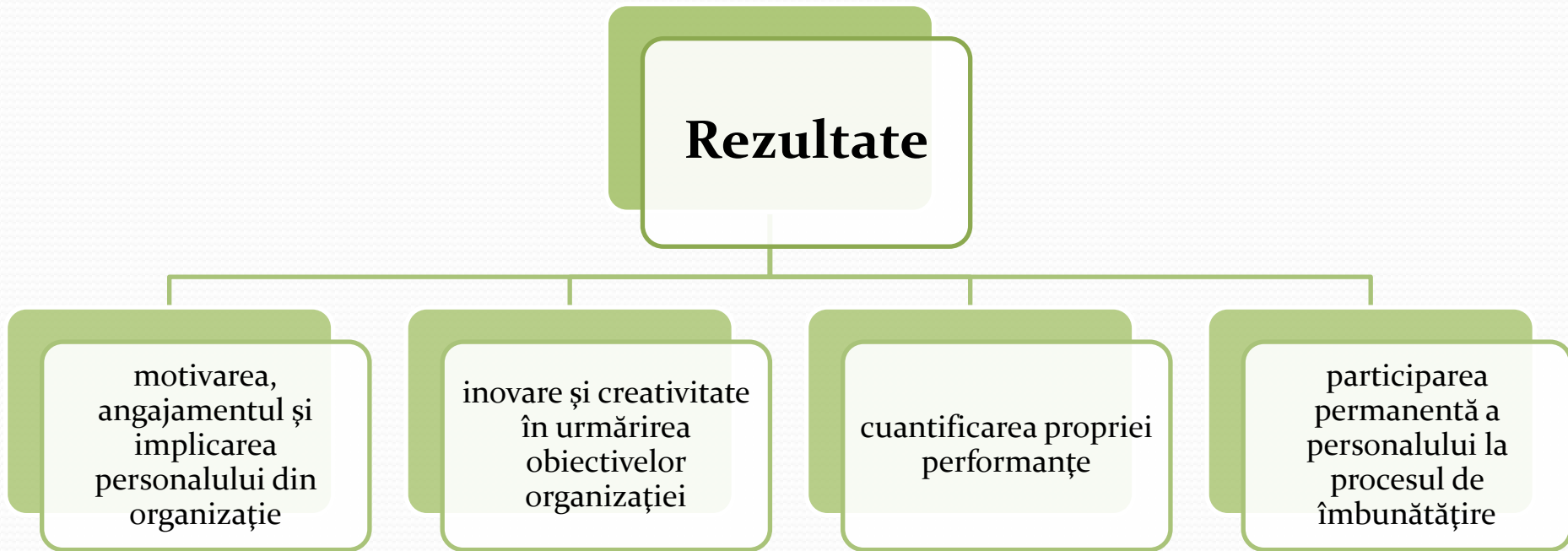
Avantaje

- luarea în considerare a nevoilor tuturor părților interesate (clienții, angajații, etc.)
- stabilirea unei viziuni clare asupra viitorului organizației
- alegerea de obiective și ținte competitive
- stabilirea încrederii și eliminarea temerii
- asigurarea resurselor necesare, a instruirii și a libertății personalului de a acționa cu responsabilitate și eficiență
- inspirarea, încurajarea și recunoașterea contribuțiilor personale

P3. Implicarea personalului



P3. Implicarea personalului



P3. Implicarea personalului

Avantaje

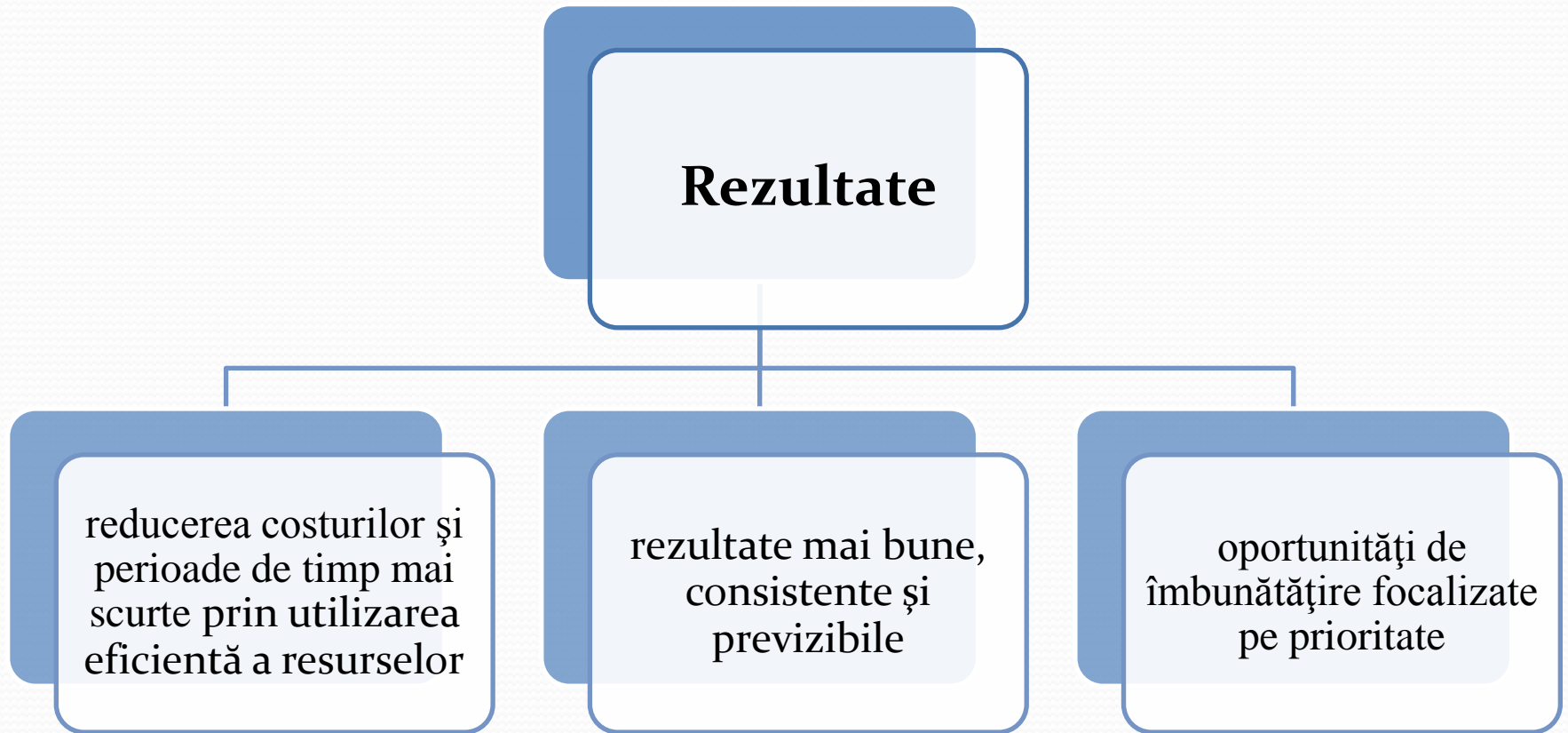
- înțelegerea de către angajați a importanței contribuției și rolului lor în cadrul organizației
- angajații acceptă problemele și își asumă responsabilitatea rezolvării lor
- salariații își pot evalua propriile performanțe în raport cu obiectivele personale
- personalul va căuta în mod activ oportunități menite să le crească competența, cunoștințele și experiența
- angajații își vor împărtăși în mod liber cunoștințele și experiența
- personalul va discuta în mod deschis despre probleme și rezultate

P4. Abordarea bazată pe proces

Produsul final

- este obținut mai eficient atunci când activitățile și resursele aferente sunt conduse ca un proces

P4. Abordarea bazată pe proces

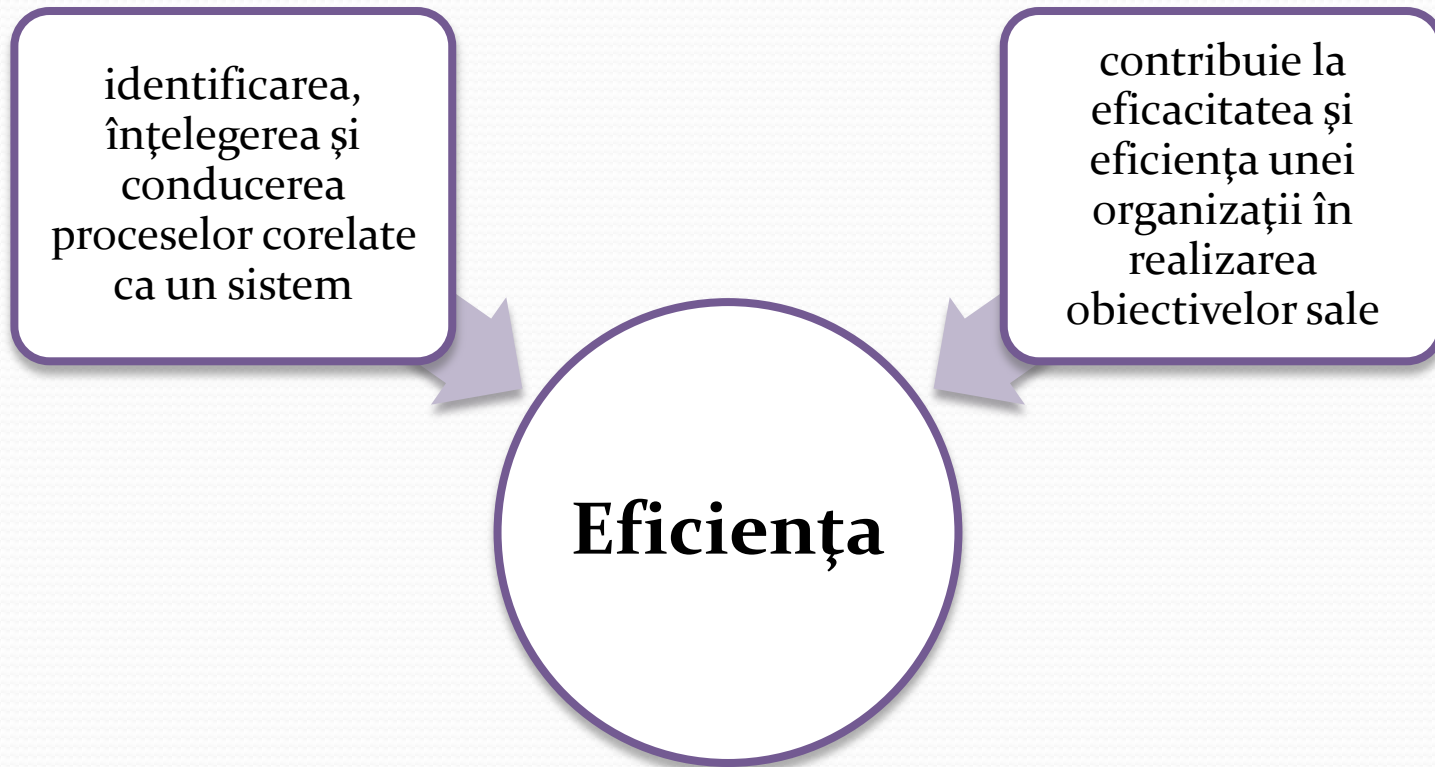


P4. Abordarea bazată pe proces

Avantaje

- definirea sistematică a activităților necesare atingerii rezultatului dorit
- stabilirea de responsabilități clare și cuantificabile pentru activitățile importante de conducere
- analiza și măsurarea capabilității activităților cheie
- identificarea interfețelor dintre activitățile cheie ale acestora cu restul funcțiilor organizației
- concentrarea pe factorii care pot duce la îmbunătățirea activităților organizației (resurse, metode și materiale)
- evaluarea riscurilor, consecințelor și impactului activităților asupra tuturor părților interesate

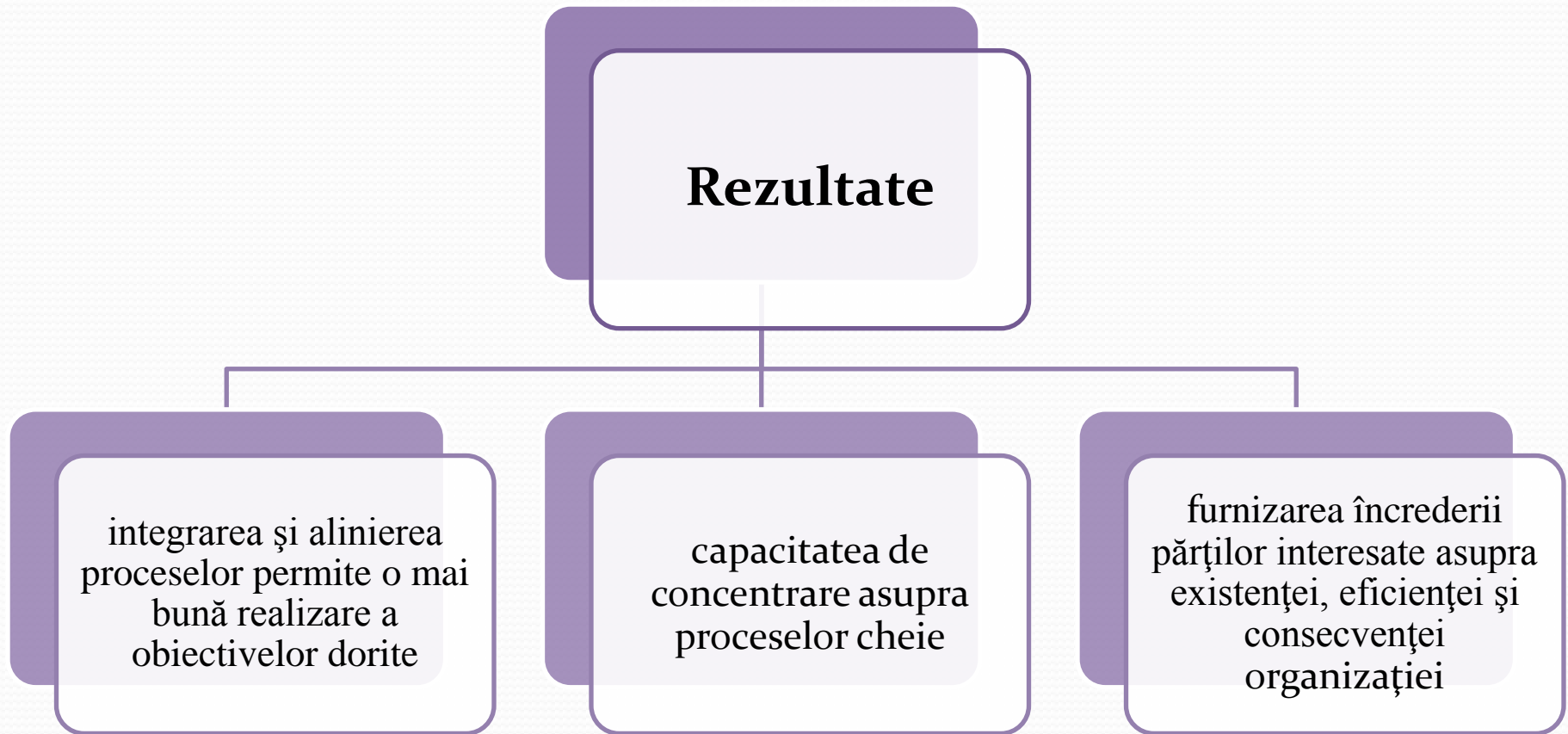
P5. Abordarea managementului ca sistem



Eficacitate?

Eficiență?

P5. Abordarea managementului ca sistem



P5. Abordarea managementului ca sistem

Avantaje

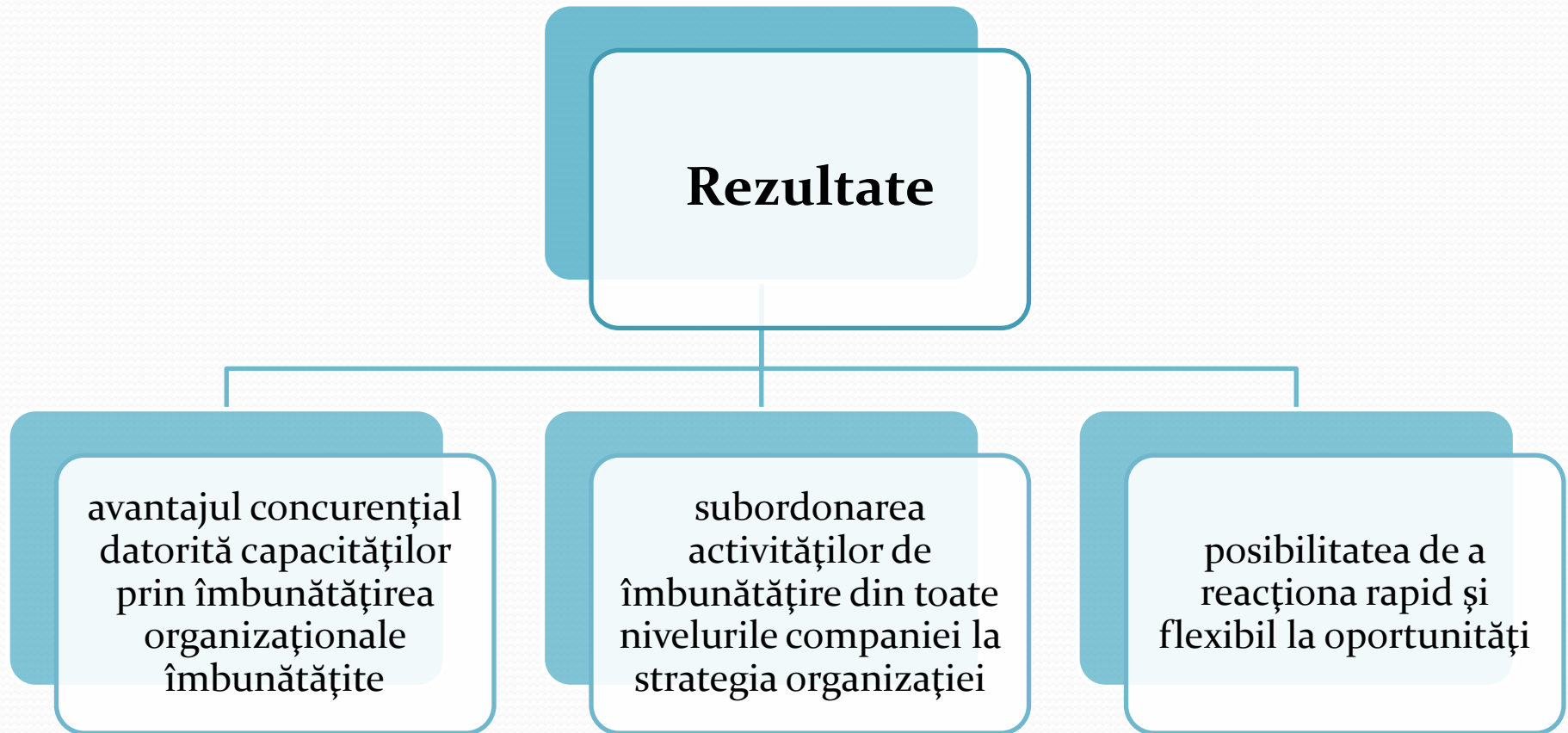
- structurarea unui sistem prin care obiectivele organizației să fie atinse în mod real și cu eficiență
- înțelegerea interdependențelor dintre procesele din cadrul organizației
- abordarea structurată a armonizării și integrării proceselor
- realizarea unei înțelegeri mai bune a rolurilor și responsabilităților (reducerea disfuncționalităților)
- înțelegerea capacității organizației și stabilirea priorităților de acțiune în acord cu constrângerile materiale
- definirea modului în care activitățile specifice din cadrul sistemului se vor desfășura
- urmărirea continuei îmbunătățiri a sistemului prin măsurare și evaluare

P6. Îmbunătățirea continuă

Organizația

Îmbunătățirea continuă a performanței globale a organizației trebuie să fie un obiectiv permanent al organizației

P6. Îmbunătățirea continuă

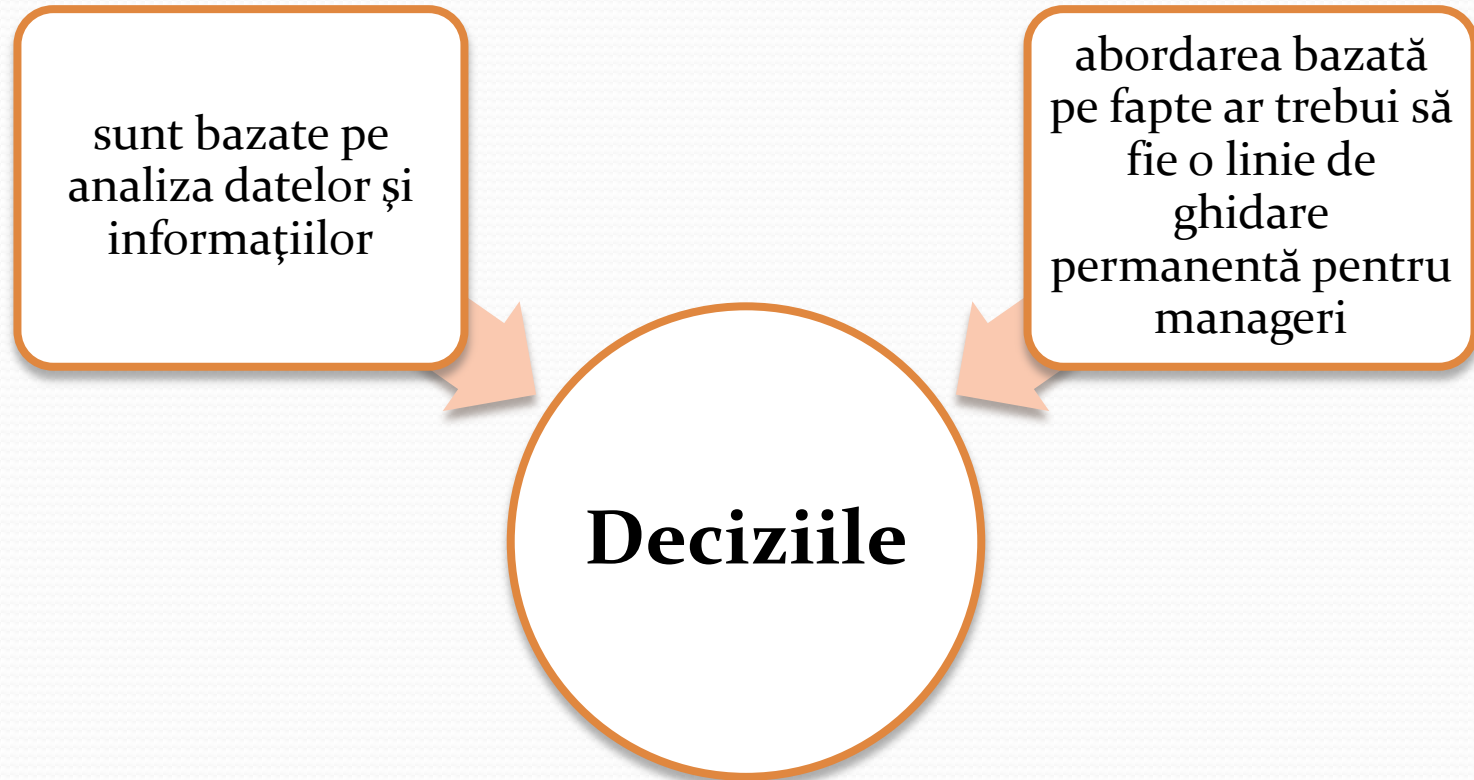


P6. Îmbunătățirea continuă

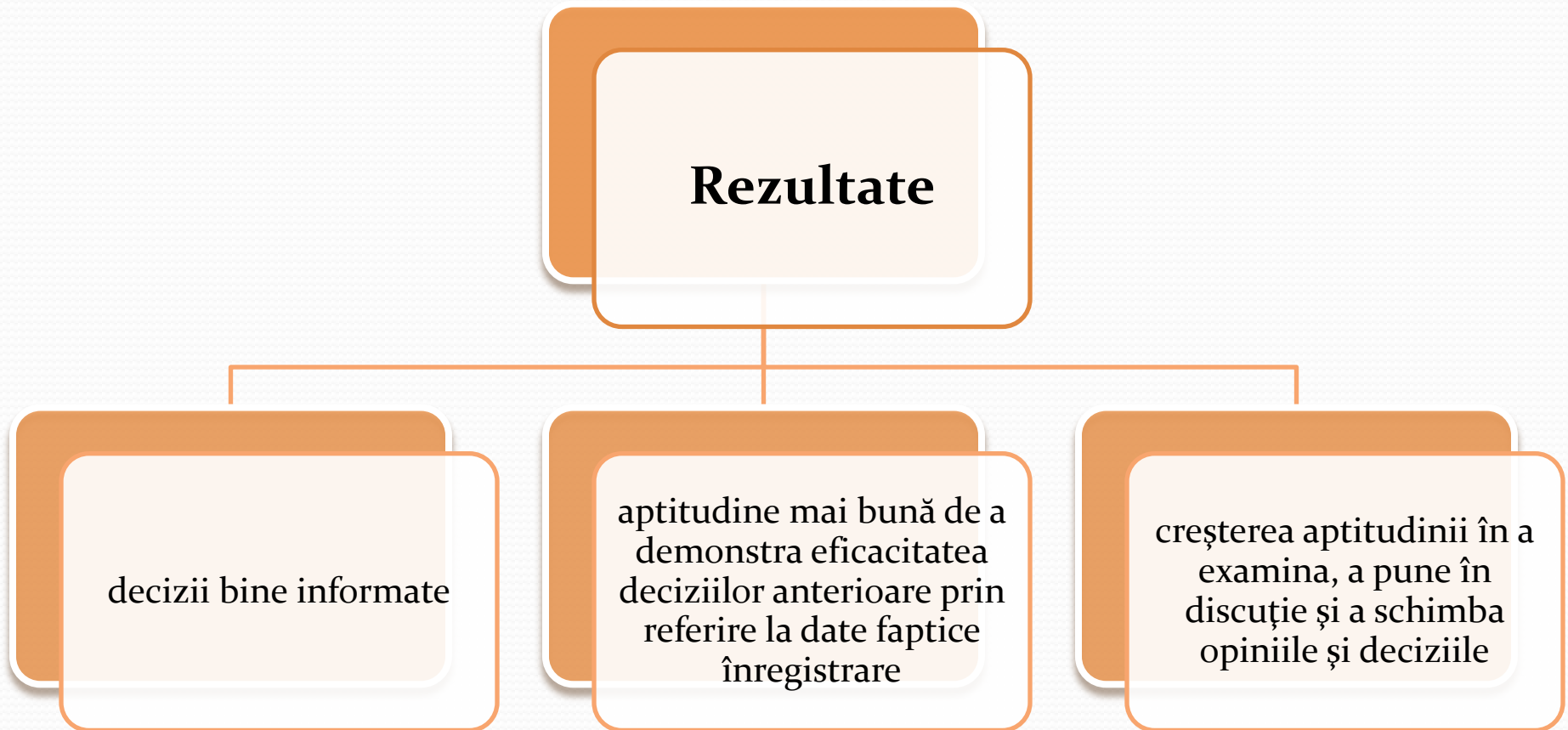
Avantaje

- utilizarea unei abordări consecvente în întreaga organizație pentru continua îmbunătățire a performanțelor
- asigurarea formării personalului în metodele și instrumentele de îmbunătățire continuă
- îmbunătățire continuă a produselor, proceselor și sistemelor devine un obiectiv al fiecărei persoane din organizație
- stabilirea de scopuri pentru a orienta îmbunătățirea continuă și de măsurări pentru a-i asigura urmărirea
- recunoașterea și luarea la cunoștință a îmbunătățirilor

P7. Decizii bazate pe fapte



P7. Decizii bazate pe fapte

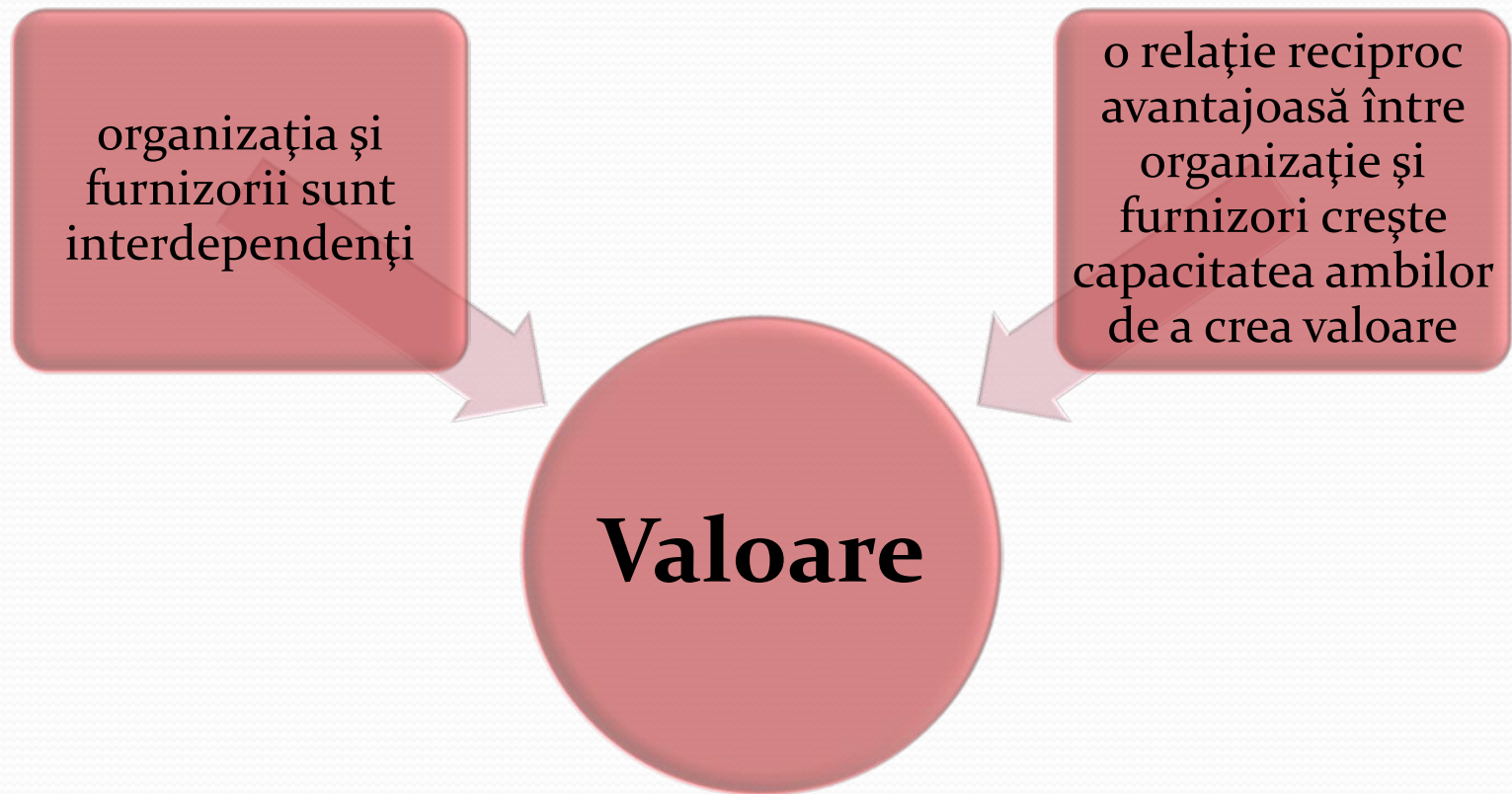


P7. Decizii bazate pe fapte

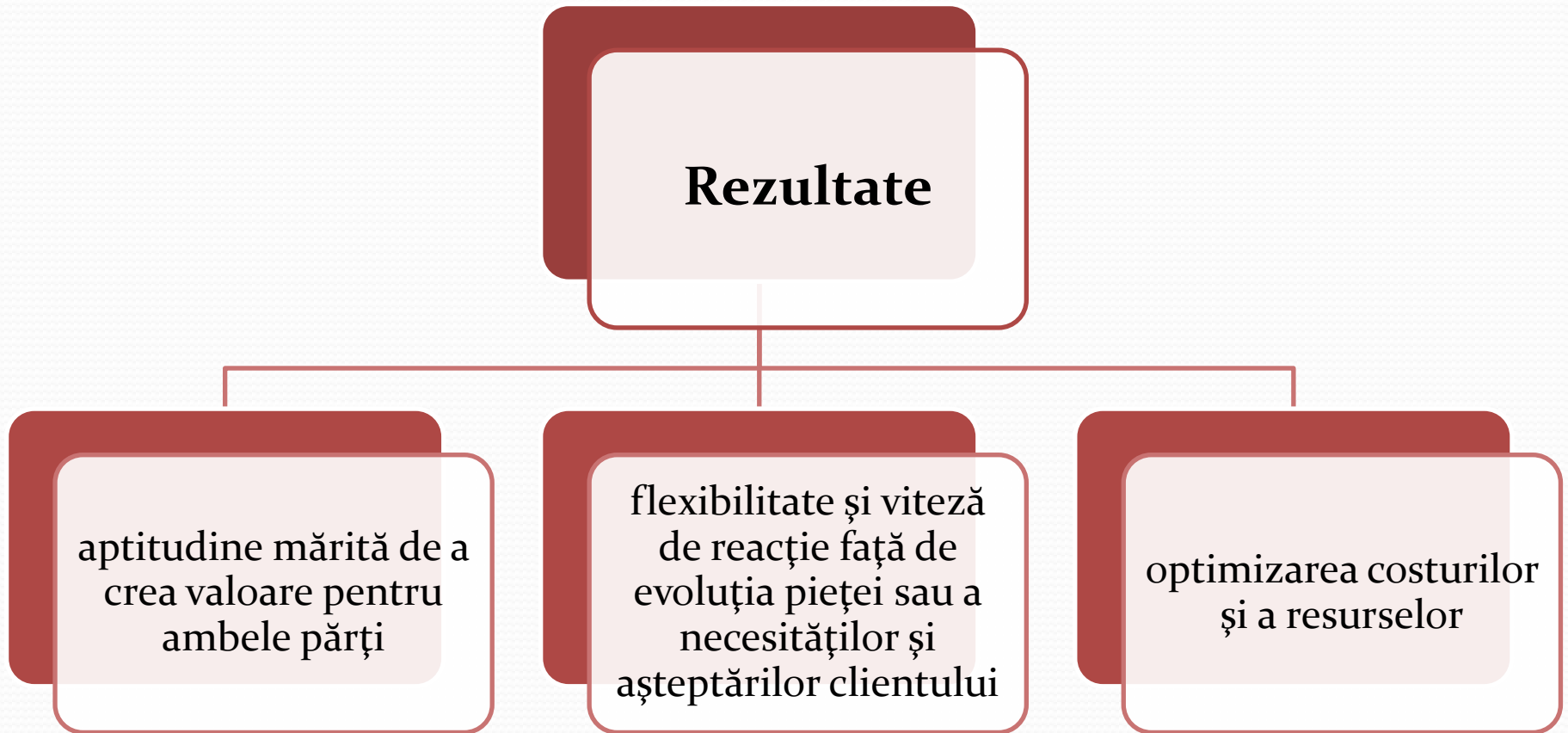
Avantaje

- garantarea că datele și informațiile sunt suficient de exacte și de fiabile
- asigurarea accesului la date a celor care au nevoie de ele
- analizarea datelor și informațiilor cu ajutorul unor metode valabile
- luarea de decizii și stabilirea unor acțiuni bazate pe o analiză a faptelor, echilibrată prin experiență și intuiție

P8. Relații bune cu furnizorii



P8. Relații bune cu furnizorii



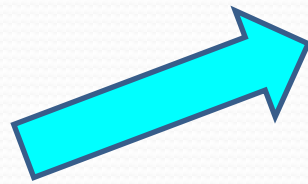
P8. Relații bune cu furnizorii

Avantaje

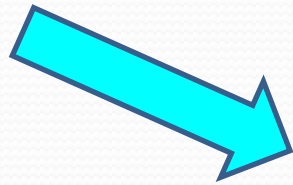
- stabilirea de relații care echilibrează câștigurile pe termen scurt și de considerații pe termen lung
- punerea în comun cu partenerii (furnizorii) a câștigurilor și resurselor
- identificarea și alegerea furnizorilor importanți
- stabilirea de activități comune de dezvoltare și îmbunătățire
- inspirarea, încurajarea și recunoașterea îmbunătățirilor și a realizării furnizorilor

Sistem de management al calității

Definiții



SM prin care organizația este orientată și controlată privind calitatea



Parte a sistemului de management global al organizației



Identificați alte sisteme de management dintr-o organizație.

Răspuns: SM al resurselor umane, SM al furnizorilor, SM al sănătății și securității în muncă, etc.

Organizația Scop

Realizarea unor "obiective strategice" cu ajutorul "obiectivelor operaționale"



Obiective strategice: economice, sociale, tehnice, comerciale

Obiective operaționale: obținerea unor produse și servicii de calitate corespunzătoare cerințelor, în cantitatea solicitată, la termenul convenit, disponibile la locul sau piața dorită, în condițiile unor costuri minime

SMC – Caracteristici



să fie
stabilit în
scris

să asigure
îndeplinirea
cerințelor
clienților

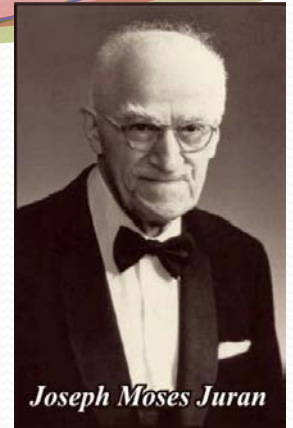
să asigure
îndeplinirea
cerințelor
organizației

să fie
aplicabil în
toate
activitățile
organizației

Avantaje

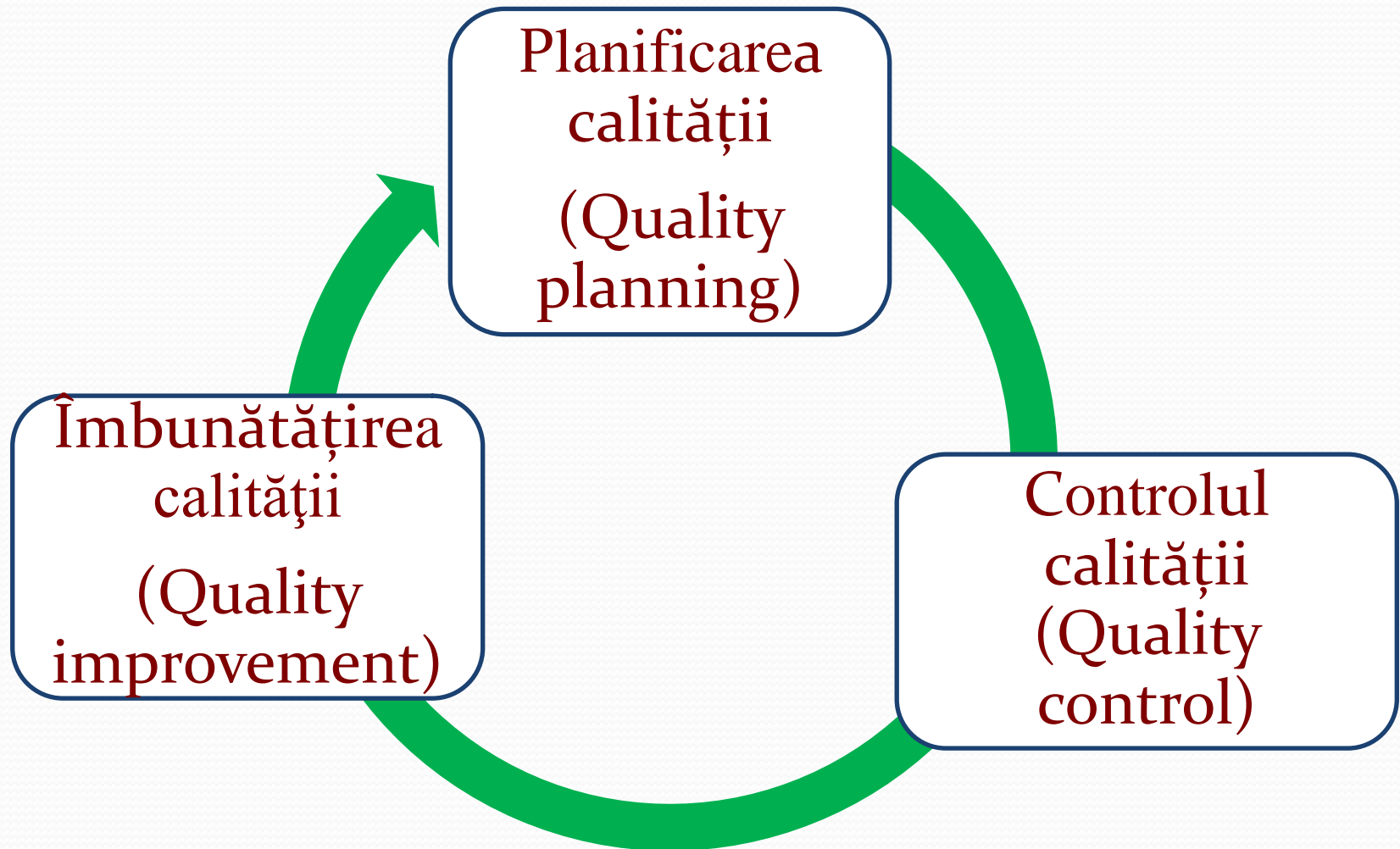
- creșterea veniturilor și reducerea costurilor
- credibilitatea (furnizori certificați ISO)
- îmbunătățirea imaginii organizației
- diferențierea față de concurență
- creșterea satisfacției clienților
- facilitarea participării la licitații
- controlul tuturor proceselor
- responsabilizarea personalului (implicarea în realizarea obiectivelor organizației)
- certificatul (atestă funcționarea într-un SMC)

Joseph Juran



- inginer american de origine română
- membru fondator al Institutului Juran din SUA
- *Trilogia Juran* : trei procese principale de management

Trilogia Juran



Planificarea calității

Stabilirea *obiectivelor* calității

Identificarea *clienților*;

Descoperirea *necesităților clienților*

Dezvoltarea *caracteristicilor produsului*

Dezvoltarea *caracteristicilor procesului*



Client? Produs ? Proces?

Controlul calității - *Control statistic*

Alegerea subiectelor de control

Alegerea unităților de măsură

Stabilirea obiectivelor

Măsurarea performanțelor

Interpretarea diferențelor

Acțiuni față de diferențe

Îmbunătățirea calității – proces continuu

Dovedirea *necesității* îmbunătățirii

Identificarea *proiectelor*

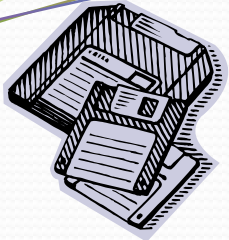
Organizarea *echipelor* de lucru

Diagnosticul *cauzelor*

Remediarea *defecțiunilor*

Lupta cu *rezistența* la schimbare

Controlul și păstrarea acestuia asupra îmbunătățirilor efectuate



REZUMAT

- Au fost definite și exemplificate concepte: managementul calității, principiu al MC, sistem de management al calității.
- Au fost prezentate responsabilitii, rezultatele și avantajele implementării fiecărui principiu al MC.
- A fost prezentată și discutată trilogia Juran, precum și activitățile necesare fiecărei părți .



Test grilă

1. Managementul calității reprezintă :

- a) ansamblu de activități având ca scop realizarea unor obiective prin utilizarea optimă a resurselor
- b) sistem de management prin care organizația este orientată și controlată privind calitatea
- c) proces de identificare și administrare a activităților necesare pentru realizarea obiectivelor în domeniul calității ale unei firme

2. Managementul calității are :

- a) 4 principii
- b) 1 principiu
- c) 8 principii

3. Care din principiile MC are în centru *Organizația*?

- a) implicarea personalului
- b) orientarea către client
- c) abordarea bazată pe proces
- d) relații bune cu furnizorii
- e) îmbunătățirea continuă

4. Trilogia Juran constă în următoarele trei procese de management:

- a) planificarea calității, controlul calității, îmbunătățirea calității
- b) identificarea problemelor, stabilirea metodelor pentru eliminarea acestora, eliminarea problemelor
- c) planificarea calității, controlul calității, eliminarea posibilelor probleme

Răspunsuri corecte

1	a, c
2	c
3	b, e
4	a

Managementul calității

1. Constantinescu, D., *Managementul calității*, Editura Printech, București, 2002 ;
2. *Colecția de Standarde Internaționale ISO 9000-9004* ;
3. Drăgulănescu, N., *Managementul calității serviciilor*, Editura Agir, București, 2003 ;
4. Froman, B., *Manualul calității*, Editura Tehnică, București
5. Hinescu, A. (coord), *Managementul calității*, Editura Risoprint, Cluj-Napoca, 2004 ;
6. Juran, J.M. , *Planificarea calității*, Editura Teora, București, 2000 ;
7. Olaru, M., ș.a., *Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității*, Editura Economică, București, 2000.
8. <http://www.docstoc.com/docs/76259809/Implementarea-Managementului-De-Mediu-in-Cadrul-Unei-Organizatii>
9. <http://www.premier-management.ro/articol14.html>