



BSP2

SME FIT

**SISTEME
DE MANAGEMENT AL CALITATII
PENTRU
INTREPRINDERILE
MICI SI MIJLOCII**



**CONSILIUL NAȚIONAL
AL ÎNȚREPRINDERILOR PRIVATE
MICI ȘI MIJLOCII DIN ROMÂNIA**

SME -- PROIECT ACCES
CALITATEA SISTEMELOR DE MANAGEMENT PENTRU
INTREPRINDERILE MICI SI MIJLOCI

CUPRINS

- 1.0 INTRODUCERE
- 2.0 CALITATEA SI ACQUIS COMUNITAR
 - 2.1 Generalitati
 - 2.2 Eliminarea barierelor comertului in europa
 - 2.3 Calitatea managementului si directivele europene
 - 2.4 Termeni si definitii
- 3.0 ORIGINEA SI EVOLUTIA CALITATII MANAGEMENTULUI
 - 3.1 Originea si calitatea sistemelor de management
 - 3.2 Evolutia conceptului calitatii si metode
 - 3.3 Fondatorii calitatii managementului modern
- 4.0 CONCEPTE GENERALE
 - 4.1 Ce este calitatea
 - 4.2 Ce inseamna calitatea managementului
 - 4.3 Ce inseamna sistemul de management

- 4.4 Cum functioneaza un sistem de calitate
- 4.5 De ce ar trebui imm-urile sa implementeze calitatea sistemului de management
- 4.6 Ratiuni si beneficii ale calitatii sistemului de management
- 4.7 Cerintele calitatii sistemului de management
- 4.8 Calitatea sistemului de management si imm-urile
- 4.9 Recomandari pentru imm-uri
- 4.10 Actiuni de baza
- 4.11 Surse din afara

5.0 STANDARDIZAREA

- 5.1 Ce este un standard
- 5.2 tipuri de standarde
- 5.3 principiile standardizarii
- 5.4 beneficiile standardizarii
- 5.5 standardele si imm-urile
- 5.6 imm-urile si standardele calitatii sistemului de management
- 5.7 standardizari europene si internationale:actorii si rolurile lor

- 5.8 standardele uniunii europene si politica certificarii
- 6.0 CERTIFICAREA
 - 6.1 concepte generale
 - 6.2 problemele cu care se confrunta firmele pentru certificare
- 7.0 INTREBARI FRECVENTE DESPRE ISO
 - 7.1 ce este iso
 - 7.2 originea iso
 - 7.3 ce este iso 9000
 - 7.4 de ce ar trebui organizatia mea sa implementeze iso 9000
 - 7.5 cum functioneaza standardele iso 9000
 - 7.6 care sunt modelele calitatii iso 9000
 - 7.7 de la iso 9000:1994 la iso 9000:2000
 - 7.8 ce este iso 9000:2000
- 8.0 IMPLEMENTAREA CALITATII SISTEMULUI DE MANAGEMENT
- 9.0 PREZENTAREA ISO 9000:2000
 - 9.1 generalitati
 - 9.2 noul iso 9000:2000

- 9.3 cum functioneaza de fapt iso 9000:2000
- 9.4 iso 9000:2000 principii de baza
- 9.5 standardul iso 9001: 2000
- 9.6 standardul iso 9004 :2000
- 9.7 organizarea procesului
- 9.8 cerintele calitatii sistemului de management
- 9.9 documentatia tehnica
- 9.10 cursul calitatii in organizatii

10.0 PARTICULARITATILE SISTEMULUI BANCAR

- 10.1 ce este particularitatea sistemului bancar
- 10.2 rezultatele sistemului bancar
- 10.3 principiile sistemului bancar
- 10.4 dezvoltarea proiectului particularitatilor sistemului bancar
- 10.5 particularitatea sistemului bancar si imm-urile

11.0 CALITATEA TOTALA A MANAGEMENTULUI(TQM)

- 11.1originea calitatii totale a managementului
- 11.2principiile calitatii totale a managementului
- 11.3implementarea calitatii totale a managementului

INTRODUCERE

Acest set de instructiuni este desemnat a furniza o privire generala asupra calitatii managementului si a semnificatiilor sale asupra imm-urilor.

Este stiut ca cititorii nu sunt inca familiari cu toate asectele practice ale sistemului, incluzand implementarea sa si conectorile sale cu directivele europene si cu acquis –ul comunitar.

Monografia prezenta nu este o prezentare completa si detaliata a calitatii managementului , numeroase tratate si manuale sunt de gasit in toate librariile, in toate limbile. Acesta este doar un instrument de lucru, pt. A ajuta utilizatorii in abordarea principiilor esentiale si a functionarii lor.

Calitatea sistemului de management este studiata de obicei impreuna cu standardizarea, normalizarea si certificarea, datorita conexiunilor lor stranse.

datorita importantei acestor discipline, pt. Proiectul prezent bsp2, ueapme a decis sa examineze aceste subiecte separat, dand importanta spatiului pt. Toate prezentarile specifice.

totusi, pt. A da o parere cuprinzatoare si o intelegere mai buna a tuturor problemelor calitatii managementului, acest set de instructiuni(aceasta instruire, pregatire) va face apel la cateva concepte de baza a standardizarii si certificarii, cel mai mult conectate cu calitatea sistemului de management.

Prezentarea unui subiect ca si calitatea sistemului de management, adresat sistemului breslelor si intreprinderilor mici, necesita o abordare foarte speciala, multe imm-uri avand inca o mare sovaiala in privinta acestor prezentari, datorita reputatiei lor gresite ca practici destinate intreprinderilor mari.

E adevarat ca imm-urile inca intalnesc mari probleme in abordarea implementarii calitatii sistemului de management, in principal datorita:

- lipsa unei expertize de specialitate

- costurile implicate,inca mari(ridicate)pt. Bresle si intreprinderile mici

- subestimarea de catre bresle si intreprinderile mici , a impactului standardizarii si certificarii.

totusi un numar mare de imm-uri au inceput sa foloseasca asa cum se cuvine acest sistem al calitatii, dar in orice caz ele au nevoie de un suport solid si de o educare pe masura pt a depasi aceasta prapastie a expertizei.

Cele mai mari companii au iso 9001:2000 in ceea ce priveste calitatea sistemelor la locul de desfasurare efectiva a actiunilor si multe ating acum nivelul 9004 al calitatii de excelenta.

Noi initiative ale ISO TC176 au crescut prapastia dintre intreprinderile mari si mici, prin darea unor premii pt. Calitatea de excelenta : deming prize, malcolm baldrige award.

Breslele si intreprinderile mici, cu organizatiile lor nationale sau sectoriale si cu normapme (oficiul european pt. Bresle si imm-uri in ceea ce priveste standardizarea), pot actiona sa reduca prapastia in ceea ce priveste sistemele de calitate prin stabilirea acestor sisteme efective si prin folosirea unor seminarii de pregatire potrivite la fel de bine ca serviciile de asistenta profesionala.

Companiile mari folosesc competentele lor interne si resursele pt. A defini, implementa si conduce sistemele lor de calitate.

pt. Bresle si imm-uri, organizate colectiv, aceasta expertiza ar trebui sa fie facuta disponibila de asociatiile lor nationale si sectoriale, suportand competenta tehnica a normapme.

De asemenea multe dintre ele sunt constiente ca de fapt calitatea este din ce in ce mai mult un factor de alegere pt. Consumatori , si apare ca un numar mare de imm-uri considera ca stabilirea acestor sisteme ale calitatii este prea de lunga durata si foarte scumpa .

un obiectiv primar ar trebui sa fie acela al incurajarii folosirii acestor sisteme in interiorul imm-urilor cu scopul de a le da o oportunitate mai mare cand ele concureaza cu grupurile mari pe aceeasi piata, folosind un tip de management eficient si aplicand standarde similare.

de ex. In sfera comertului cu ridicata s-a abolit distinctia dintre firmele mari si cele mici, si alegerea consumatorului este facuta conform cu increderea pe care el o are in calitatea produsului si serviciului.

in acest caz, ca in multe altele declaratia de conformitate cu qms(care de asemenea i-na conformitate la standarde)ar putea fi de ajutor.

prezentarea instruirii potrivite pt. Imm-uri a qms si a tqm pot explica exact ce sunt aceste sisteme, beneficiile pe care le pot obtine imm-urile prin folosirea lor, si cum pot fi aplicate in imm-ri.

aceste prezentari ar trebui sa fie dedicate managerilor imm-urilor si stafului imm-urilor, pentru ca ei sa devina experti in acest sector si in raspandirea cunostintelor lor in ceea ce priveste imm-urile.

normapme, a carui misiune este de a apăra interesele imm- rilor europene odata cu sistemul standardizării, poate furniza un suport efectiv și asistență organizațiilor naționale și sectoriale ale imm-urilor în acoperirea acestor servicii de pregătire.

CALITATEA SI ACQUIS -UL COMUNITAR

GENERALITATI

Una dintre grijile principale ale instituțiilor internaționale (organizații guvernamentale și nonguvernamentale) a fost să elimine barierele tehnice în cadrul comerțului.

Organizația mondială a comerțului (wto) este bazată pe multilateralul acord general pentru tarife și comerț (gatt), stabilit în 1947.

Această înțelegere a fost un instrument de acces pe piață, folosind o varietate de măsuri pentru a preveni și elimina barierele tehnice în cadrul comerțului, prin dispoziții tehnice, standarde voluntare și proceduri de evaluare .

Realizarea libertăților fundamentale economice fusese unul dintre cele mai presante obiective ale uniunii europene; asta implică realizarea circulației libere a bunurilor, capitalurilor și angajaților și achiziționarea liberă de servicii dar în conformitate

cu sanatatea consumatorului si cu protectia mediului inconjurator si cu *ocuparea* in conditii de sanatate si siguranta.

Circulatia libera a bunurilor a fost grija principala a comisiei europene nu numai cu privire la piata unica, dar de asemenea dincolo de barierele ei, in ceea ce priveste circulatia internationala a bunurilor cu alti parteneri majori de afaceri (sua, japonia, australia).

toate aceste teme au fost subliniate puternic de comisia europeana, si acquis-ul comunitar le include pe cele mai multe dintre ele.

Asa cum toata lumea stie, acquis-ul comunitar este o platforma comuna a drepturilor si obligatiilor, legand toate statele membre ale europeii.

Tuturor tarilor candidate la aderarea la uniunea euroeana, li se cere sa accepte acest acquis, chiar daca trebuie sa-si modifice toate legile lor corespondente, pentru a fi de acord cu legislatia aquis-lui comunitar

O conditie de baza pt. Functonarea completa a pietei unice europene este eliminarea bariereilor din sfera comertului.

Circulatia libera a bunurilor in interiorul pietei unice poate fi barata de diferentele in ceea ce priveste reglementarile nationale si testarea procedurilor privind certificarea si inspectia .

Increderea in competentele tehnice, capabilitatea, impartialitatea si integritatea corpurilor care urmaresc conformitatea evaluarii este de o mare importanta pt. Piata unica si de asemenea pentru relatiile dintre ue si tarile lumii a treia.

Standardele europene (en) sunt votate de corpuri (organe) nationale standard. Armonizarea standardelor este publicata in jurnalul oficial european si se refra la directivele europene.

Implementarea unei recunoscute qms este foarte folositoare pentru o completa integrare cu standardele europene si in satisfacerea cerintelor directivelor europene.

In 2001, un proiect al programului suport de afaceri(bsp1) a fost adresat de ueapme organizatiilor sectoriale si nationale a imm-urilor din tarile candidate la ue, in scopul adancirii si clarificarii aspectelor principale a unor teme cheie ale acquis-ului comunitar.

cateva dintre aceste teme ale proiectului bsp1 au anticipat prezentarea unor seminarii tehnice ale proiectului corect(acces) a imm-urilor:

--Miscarea libera a bunurilor si serviciilor pe piata interna

--protectia si sanatatea consumatorilor

--cercetarea si instrumentetehnologice

--standardizarea europeana, normalizarea si calitatea managementului

--promovarea celor mai bune practici in domeniul tehnologiei, calitatii si sistemului bancar

instrumentele corespunzatoare pregatirii, traduse in toate limbile tarilor candidate la ue sunt inca disponibile pe site-ul apartinand ueapme :www.weapme.com/, apoi uita-te la : proiecte, afaceri, instrumente ale pregatirii

Importanta calitatii sistemelor poate fi apreciata doar intelegand conceptele de baza ale principalelor discipline cel mai strans conectate intre ele: standardizare, normalizare, certificare, conformitatea evaluarii.

ELIMINAREA BARIERELOR IN COMERTUL DIN EUROPA

Este oportun sa mentionam pasii urmati de ue si ratiunile adoptate pt. Eliminarea barierelor din comert:

--Articolele 30-36 ale tratatului de la roma

--articolul 100(94) a tratatului de la roma

--directiva 83/189/eec si 98/34

--articolul 100(95) tratatului de la roma

--noua apropiere : politica tintind armonizarea tehnica si standardizarea

CALITATEA SISTEMULUI DE MANAGEMENT SI DIRECTIVELE EUROPENE

Implementarea calitatii sistemului de management (qms) este o decizie voluntara si nu obligatorie.

Este de asemenea oportun sa notifici ca multele legi internationale si recunoasterea directivelor previn valoarea qms pt. Protectia comunitatii, si mentioneaza folosul iso 9000 in documentele legislative .

SE POATE DA CA EXEMPLU :

-Pentru produsele supuse marcarii obligatorie in cadrul ce, directiva ue recomanda notificarea de catre corpurile de control

in sensul verificarii prezentei qms, cu o referinta specifica la iso 9000

--cateva legi nationale pt. Ofertele publice cer, ca evidenta calificarilor licitantilor pt. Operatiunile preliminare ale certificarii recunoscute sa fie mandatorie pt. Toti licitatorii probabili

TERMENI SI DEFINITII

Pentru o mai buna intelegere a prezentarii calitatii managementului, standardizarii si certificarii cativa termeni oficiali ar trebui sa fie explicati.

definitiiile date aici sunt mai mult luate din es 45020 „termeni generali si definitiile lor privind standardizarea si activitatile relatate „.

ORIGINEA SI EVOLUTIA CALITATII MANAGEMENTULUI

ORIGINEA CALITATII SISTEMELOR DE MANAGEMENT

Radacinile calitatii sistemelor de management pot fi gasite in aplicatiile militare.si de aici o intreaga istorie a evolutiei lor. De remarcat este faptul ca in interiorul nato, atentia neschimbata de la inspectiile finale ale produselor (impotriva specificatiilor stabilite), a fost pt. A verifica capacitatea organizatiilor de a

respecta inteleggerile facute pt. Bunurile ce urmeaza a fi furnizate

iar asigurarea calitatii acestor organiatii furnizoare a trebuit sa intalneasca cerintele care erau prevazute in standardele nato.

In anii 70 asigurarea calitatii prin o serie de programe a avut o dezvoltare puternica -- in mentionata „inalta tehnologie” a sectoarelor cu scopul garantarii sigurantei, si increderii si protectiei investitiei.

Pana in anii 80, principiul divizarii functiilor (functii care opereaza controlul vs. Functii supuse controlului), a fost o mare problema, in special pt. Imm-uri datorita cosecintei costurilor personale si dificultatilor care au aparut in aplicarea sistemului.

Doar iso 9000 a introdus conceptele calitatii „difuzate” si responsabilitatilor colective pt. Problemele calitatii.

Pt. Calitatea sistemelor, iso 9000 fusese un instrument fundamental al unificarii, capabil sa dea jos atat bariere geografice cat si bariere culturale; ei au fortat o convergenta a procesului privind diferitele standarde nationale spre o

standardizare comuna ,la fel de bine cum ei au extins si generalizat cateva concepte in sectoare foarte diferite.

Aceasta a fost atinsa gradual prin aplicarea a 20 de clauze ale standardizarii, in conformitate cu diferitele nevoi:

~~ Iso 9003 a fost doar pt. inspectia si testarea produselor finale

~~iso 9002 a fost doar pt. Procesele de productie si instalare

~~iso 9001 includea proiectul si dezvoltarea produsului

In schimb iso 9000 s-au dezvoltat ca standarde internationale, urmand exemplul standardelor nationale. Primul iso 9000 a fost publicat in 1987. Recentul capitol al iso 9000:2000 reprezinta o evolutie a calitatii standardelor, calitatea sistemului de management devine astfel un instrument pt. Managementul companiei(se poate include aici mediu inconjurator, siguranta, etica)

De cealalta parte, pt. Bresle si imm-uri, simpla organizare permite o rapida alocare a responsabilitatilor si competentelor, aceasta este o alternativa clara a productiei si controlului activitatii, necesara dozare a resurselor, proportionalitatea sarcinilor de munca sunt in fruntea tuturor, riscurile si recompensele sunt conectate univoc.

EVOLUTIA CONCEPTULUI DE CALITATE SI AL METODELOR

INTREBAREA ESTE : cum este posibil sa faci calitate in interiorul intreprinderilor si organizatiilor

Pentru a raspunde la aceasta intrebare trebuie sa parcurgi peste 50 de ani de evolutie.

--Pana in anii 20 calitatea a fost in special „inspectie”; cunosterea inspectiei a fost cunoasterea calitatii. O calitate mai buna i-na o mai buna si extensiva inspectie a activitatii

--in anii 30 metodele statistice au fost aplicate proceselor tehnice. Controlarea catorva piese intr-un mod corect, a facut posibila colectarea mai multor informatii, decat controlarea tuturor pieselor. Astfel, calitatea i-na aplicarea corecta a metodelor statistice in productie.

--In anii 50 calitatea, s-a mutat de la controlul proiectarii la increderea in tehnici. Calitatea i-na gradul de conformitate.

--Anii 60 si 70 sunt fundamentali pt. Calitate, calitatea implica organizarea completa a structurii intreprinderilor, cu scopul individualizarii responsabilitatilor unui singur departament.

Este mai ieftin sa controlezi calitatea unei organizatii decat cea a unei productii. Asigurarea calitatii a fost nascuta.

--La sfarsitul anilor 70, calitatea devine satisfacerea consumatorului

--Conceptul principal la inceputu anilor 80 este:

Lipsa competitivitatii este o inalta calitate si un cost scazut. Obiectivul este o imbunatatire rapida a proceselor organizationale.aceasta imbinare nu tinde decat spre managementul calitatii totale.

In special, schimbarile substantiale care au intervenit in aceasta lunga evolutie sunt:

--De la controlul calitatii la planificarea calitatii

--De la calitate ca absenta a defectelor

La satisfacerea calitatii in cel mai inalt grad al cumparatorului

--De la calitate ca realizare a cerintelor fixate la calitate ca o continua imbunatatire

--De la calitate ca sarcina a unor specialisti la calitate ca sarcina a fiecarei persoane:valoarea intreprinderilor, organizatiilor, persoanelor

CONCEPTE GENERALE

CE ESTE CALITATEA ?

Conceptul calitatii a fost subiectul unei dezvoltari pe aceasta tema in ultimii 50 de ani.

Noua definitie , propusa de iso 9000:2000 este:

Calitatea este gradul in care nevoile si asteptarile sunt intalnite, ea referindu-se la toate capitolele proprietatii, produsului sau serviciului, care sunt cerute de client.

Foarte important este ca produsul sa fie ceea ce isi doreste clientul.

CE I-NA CALITATEA MANAGEMENTULUI

Esenta unei definitii este urmatoarea :calitatea managementului este ceea ce face organizatia pt. A ase asigura ca produsele sale sunt conform cerintelor clientului.

CE I-NA MANAGEMENT SISTEM?

Un sistem de management este un complex de activitati pt. A stabili politica si obiectivele si mai ales atingerea unor astfel de obiective.

CUM FUNCTIONEAZA SISTEMUL MANAGEMENT?

--Inregistreaza atingerea calitatii la toate etapele si prescrie actiuni preventive si corectoare pt. Imediata implementare si pt.

Productia viitoare

- fixeaza parametrii productiei
- fixeaza calitatea parametrilor
- implica tot personalul intreprinderii
- Elimina productia neconforma in fiecare etapa a procesului, astfel incat producti finala este 100% sub control si in cadrul limitei calitatii definite de altfel.

DE CE AR TREBUI IMM-URILE SA IMPLEMENTEZE QMS(CALITATEA SISTEMULUI DE MANAGEMENT) ?

Pt. Ca beneficiile rezultate in urma implementarii sunt de ordin

:

- tehnic
- comercial
- financiar
- legal
- imaginea firmei

RATIUNILE SI BENEFICIILE QMS

1. Respectul pt. Obligatiile contractuale
2. Responsabilitatea productiei
3. Profitabilitatea
4. Imaginea si competitia dintre firme

5. Protectia know-how-ului
6. Certificarea sistemului si a productiei/serviciului
7. Imbunatatirea continua
8. Succesul intreprinderii si si beneficiile sociale

CERINTELE QMS

--Sa determine nevoile si asteptarile clientilor si pe cele ale actionarilor

--sa stabileasca politica si obiectivele pt. Calitatea organizatiei

--sa determine si sa furnizeze resursele necesare pt. Calitatea obiectivelor

--sa stabileasca metodele pt. Masurarea eficienta si efectiva a fiecarui proces

--sa stabileasca ratiunile pt. A preveni disfunctionalitatile si a elimina cauzele lor

--a stabili si aplicarea un proces pt. A imbunatati qms

QMS SI IMM-URILE, ACTIUNILE DE BAZA SI RECOMANDARI

PT. IMM-URI

Calitatea ar trebui sa fie in topul prioritatilor.

Planurile de afaceri ar trebui sa inceapa cu calitatea scopurilor si calitatea planificarii.

cateva actiuni de baza pt. Implementarea si dezvoltarea qms efective pot fi schematizate astfel:

~~Numirea unei echipe ce vizeaza calitatea in cadrul firmei, compusa dintr-un manager al calitatii si un comitet al calitatii

~~pregatirea unei documentatii interne de calitate in cadrul companiei(manuale de calitate, proceduri de operare, instructii de lucru}

~~definirea obiectivelor practice si programul detaliat al rezultatelor asteptate, cu date concrete pt. Fiecare activitate

~~introducerea unui program stimulent pt. Personalul companiei, strict conectat cu rezultatele masurabile si obiectivele

~~o reanalizare a structurii organizatorice a companiei ar trebui sa satisfaca macar indicatiile iso 9000

STANDARDIZAREA

CE ESTE UN STANDARD?

Standardul este un document, stabilit prin consens si aprobat de oficiul standardelor care este recunoscut.

standardele sunt intelegeri documentate, voluntare care stabilesc criteriile importante pt. Produse, servicii si procese.

Ele

ca atare, aplicarea standardelor este voluntara !!!!!

TIPURI DE STANDARD

Standardele pot fi de tipuri diferite:

Standarde de baza,standarde terminologii, standarde test, standarde produs standrde proces, servicii standard, interfata standard etc.

TIPUL DE STANDARD CEL MAI INTERESANT PT. IMM-URI ESTE:

--Standarde pt. Produs si pt.servicii

--standarde pt. Qms

--standarde pt. Mediul inconjurator

PRINCIPIILE STANDARDIZARII

Acestea sunt urmatoarele: consensul,implicarea tuturor actionarilor, transparenta, calitatea rezultatelor, coerenta

BENEFICIILE STANDARDIZARII

Acestea sunt schematizate astfel:

--costurile scazute ale tranzactiei

--obtinerea economiilor la scara

--reducerea efectelor externe

STANDARDELE SI IMM-URILE

Imm-urile ar trebui sa avertizeze ca standarde ar putea fi:

-- a fi mai cuprinzator si mai clar aranjat

--sa contina cerinte clare

--sa contina instructii pt.implementarea standardelor si solutiile concrete tehnice

STANDARDIZAREA EUROPEANA SI INTERNATIONALA

Comisia europeana

E o i-tie din cadrul uniunii europene care are sarcina pe baza directivelor din noua intelegere sa dea mandate la :cen, cenelec si esi sa scrie standarde.

CORPURILE DE STANDARDIZARE EUROPEANA

Cen : organizatia multisectoriala europeana pt. Standardizare activeaza in toate campurile de actiune cu exceptia telecomunicatiilor si sectorului electrotehnic

CENELEC: ORGANIZATIA EUROPEANA

raspunzatoare pt. Standardizare in domeniul electrotehnic

ETSI : organizatia europeana activeaza in campul standardizarii telecomunicatiilor

Corpurile de standardizare internationala

Iso: este o organizatie de standardizare multisectoriala internationala care activeaza in toate campurile de activitate cu exceptia campurilor de activitate in domeniul telecomunicatiilor si electrotehnicii

Iec: organizatia internationala responsabila pt. Standardizarea in domeniul electrotehnicii

Itu: organizatia internationala care activeaza in ceea ce priveste standardizarea domeniului de telecomunicatii

Standardizarea uniunii europene si politica certificarii

~1970/1985 -- politica vechii intelegeri pt. A combate barierele tehnice din cadrul comertului

~1983-03--- directiva 83/189 pe dispozitii tehnice

~1985-05---noua intelegere in ceea ce priveste armonizarea tehnica si standardizarea

~1989-12—intelegerea globala in ceea ce priveste conformitatea certificarii, impunerii si testarii

~~1992-06 rezolutiile consiliului cu rolul standardizarii in economiile europene

~~1993-07 deciziile consiliului care se bazeaza pe reguli in ceea ce vizeaza folosirea marcarii in uniunea europeana

Vechea apropiere versus noua apropiere

Vechea apropiere

**aici directiva este tehnica si foarte detaliata

**elaborarea timpului consum

Noua apropiere

**directiva contine doar esenta cerintelor

**numai referintele referitoare la standarde

Noua apropiere , politica ei a introdus principiile fundamentale:

**conformitatea politicii de impunere

**aplicarea standardelor care raman voluntare

**referinta la standarde : armonizarea standardelor definite ca specificatii tehnice pt. Produse, care definesc cerintele esentiale

CERTIFICAREA

&

FRECVENTELE INTREBARI DESPRE ISO

Iso (organizatia internationala pt. Standardizare) este o federatie a corpurilor de standardizare nationala deschisa lumii largi, pe baza unui membru din fiecare tara.

este o retea a institutelor nationale de standardizare din 147 de tari, cu un secretariat centru in geneva , care coordoneaza sistemul

obiectivul sau este sa promoveze dezvoltarea standardizarii si activitatile ce se leaga cu scopul facilitarii schimbului international de bunuri si servicii si pt. A dezvolta cooperarea in sfera stiintifica ,tehnologica si activitatii economice.

*** *** ***

rezultatele muncii tehnice iso sunt publicate ca standarde internationale.

iso 9000 este o familie de standarde, reprezentand un consens international asupra managementului bunurilor, cu tintirea asigurarii ca organizatia poate masura si masura din nou produsul sau serviciile care intalnesc cerintele de calitate ale clientului.

ISO 9000:2000

Comitetul tehnic iso este responsabil pt. Revizuirea standardelor sale in fiecare 5 ani, cu scopul determinarii relevantei lor continue.

iso/tc 176 “calitatea managementului si calitatii asigurarii” a publicat pt. Anul 2000 revizuirea din 1994 a seriei iso 9000:2000.

Iso 9000 : 1994 contine mai mult de 20 standarde si documente.

familia iso 9000 : 2000 , rezida in 4 standarde primare ,referitoare la reducerea considerabila a numarului documentelor suport .

ACESTE SUNT :

Iso 9000 : 2000 :fundamente si vocabular

Iso 9001 : 2000 calitatea sistemelor de management -cerinte

Iso 9004 : 2004 calitatea sistemelor de management –linii ghid pt. Performanta imbunatatirilor

Iso 19011 : linii ghid pt. Calitatea auditului si/sau sistemele managementului mediului inconjurator

IMPLEMENTAREA CALITATII SISTEMULUI DE MANAGEMENT

Noi ar trebui sa definim cativa pasi pt. A implementa calitatea sistemului de management

IDENTIFICAREA SCOPURILOR PE CARE VREM SA LE ATINGEM

SCOPURILE TIPICE POT SA FIE:

- sa fii mai eficient si mai profitabil
- sa produci produse si servicii care sa intalneasca cerintele cumparatorilor
- sa obtina satisfactia cumparatorului
- sa creasca piata actiunilor
- sa mentina piata actiunilor
- sa imbunatateasca comunicarea si morala in cadrul organizatiei
- sa reduca costul si datoriile
- sa creasca increderea in sistemul de productie

IDENTIFICAREA OBIECTIVELOR PARTILOR INTERESATE

Obiectivul principal este sa satisfaca asteptarile partilor interesate: ca:

- clientii si consumatorii finali: sa ceara produsele capabile sa satisfaca nevoile lor
- furnizorii: sa ceara relati stabile si reale
- angajatii :sa ceara metode de lucru capabile sa dea satisfactie
- actionarii: sa ceara profituri rentabile si pe masura investitiei lor

---societatea: comunitatea cere intreprinderilor lucrativе proceduri legale, etice si care sa respecte mediul inconjurator

OBTINEREA INFORMATIEI DESPRE CALITATEA SISTEMULUI DE MANAGEMENT

MARKETINGUL A ORIENTAT PRODUSUL SI SERVICIILE ORGANIZATIEI CU SCOPUL SA OBTINA STANDARDE DE CALITATE INTERNATIONAL RECUNOSCUTE SI RESPECTATE.

Iso 9001:2000 este recomandabil daca tu cauti sa stabilesti un sistem de management care furnizeaza confidenta in realizarea produsului stabilit sau cerintelor stabilite.

Pentru detalierea informatiei, vezi iso 9000:2000, iso 9001:2000 si iso 9004:2000.

Aplicarea iso 9000 familiei de standarde in sistemul vostru de management

foloseste noul iso 9001:2000 ca baza pt. Certificare

validitatea vechiului iso 9001, 9002, 9003 :9004 expira pe 15 decembrie 2003

OBTINEREA GHIDARII DESPRE SUBIECTELE
SPECIFICE IN CADRUL CALITATII SISTEMULUI DE
MANAGEMENT QMS

PT. GHIDAREA VOASTRA, SUBIECTELE SPECIFICE
STANDARDELOR ISO:

- Iso 10006 pt. Proiectul de management
- iso 10007 pt. Configurarea managementului
- iso 10012 pt. Pt. Sistemele de masuri
- iso 10013 pt. Calitatea documentatiei
- iso/tr 10014 pt. Managementul economic al calitatii
- iso 10015 pt. Instruire
- iso 19011 pt. Audit

Stabilirea statului curent, determinarea barierelor dintre
sistemul vostru de management si cerintele iso 9001:2000

Poti sa folosesti una sau mai multe dintre urmatoarele:

- propria evaluare
- evaluarea de catre o organizatie externa

Determinarea proceselor de care este nevoie sa furnizezi
produse/servicii clientilor tai

In noul standard iso 9001 :2000 sunt 5 sectiuni, specifice la activitatile care trebuie luate in considerare cand se implementeaza sistemul de management.

revedi sectiunea (clauza) 7. “realizarea productiei”, pentru a determina care cerinte sunt aplicabile activitatilor pe care le folosesti pt a furniza produsele tale, si excluzand ceea ce nu este aplicabil operatiilor voastre. Acestea includ

Urmatoarele:

- Clientul legat de procese
- design si /sau dezvoltare
- cumpararile
- productia si serviciul de operare
- controlul masurarii si monitorizarii devizelor

Dezvoltarea unui plan pt. A inchide prapastiile si a indeplini planul

Identificarea actiunilor de care este nevoie pt a inchide gropile, alocarea resurselor pt. A indeplini actiunile, asumarea responsabilitatilor si stabilirea unui program pt. A completa actiunile de care este nevoie

9.0 PREZENTAREA ISO 9000 : 2000

GENERALITATI

_ *Iso 9000* a devenit rapid cel mai important standard al calitatii. Mii de companii din peste 120 de tari l-au adoptat deja , si multe sunt inca in procesul de a face asta.. De ce oare?

Pt. Ca el controleaza calitatea. El ajuta sa economisesti bani. Clientii il asteapta. Competitorii il folosesc.

Iso 9000 se aplica tuturor tipurilor de organizatii. Nu conteaza ce marime au sau ce fac ele.

El poate ajuta atat productia cat si serviciile ,orientand organizatiile sa atinga standardele de calitate pe care ele le recunosc si respecta in toata lumea.

CELE 4 STANDARDE PRIMARE ALE FAMILIEI ISO 9000:2000 SUNT:

Iso 9000:2000: fundamente si vocabular

Iso 9001:2000: calitatea sistemelor de management—cerinte

Iso 9004:2000: calitatea sistemelor de management—lipsa ghidarii pt. Performanta imbunatatirilor

Iso 19011 : linii de ghidare pt. Auditul calitatii si/sau sistemele de management ale mediului inconjurator

NOUL ISO 9000:2000

Termenul iso 9000 se refera la stabilirea calitatii managementului standardelor.

iso 9000 include in prezent 3 standarde principale de calitate:

--- iso 9000:2000 si iso 9004:2000 prezentand liniile de ghidare

--- iso 9001:2000 prezentand cerintele

toate acestea sunt standarde proces si nu standarde produs!

ele nu fac decat sa ajute organizatiile sa produca produse si servicii bine.

scopul iso este sa faciliteze comertul international, furnizand un singur set de standarde pe care oamenii de oriunde le-ar recunoaste si respecta

iso 9000:2000 se aplica tuturor tipurilor de organizatii in toate tipurile de arii.

CUM FUNCTIONEAZA ISO 9000:2000

Tu decizi ca ai nevoie sa dezvolti calitatea sistemului de management care intalneste noul iso 9000.

tu alegi sa urmezi aceasta cale deoarece :

--- Tu simti nevoia sa controlezi sau sa imbunatatesti calitatea produselor tale sau serviciilor, cu scopul de a reduce costurile asociate cu calitatea proasta

---sau pt. A deveni mai competitiv

---sau pt. A alege aceasta cale simpla pt. Ca clientii tai se asteapta sa faci asa

---sau deoarece corpul guvernamental l-a dat ca obligatoriu

Cum se dezvoltă un astfel de sistem?

Trebuie sa incepi cu o analiza a lacunelor, o analiza a lipsurilor iso 9001:2000 iti vor spune exact de ce ai nevoie ca sa obtii noul iso 9001 al qms

te va ajuta sa identifici lacunele care exista intre standardele noului iso 9001 si procesele organizatiei tale

odata ce stii precis unde sunt lacunele, tu poti sa faci pasii pt. A le elimina.

actionand astfel, tu nu vei satisface doar standardele noului iso 9001, dar de asemenea vei imbunatati performanta generala ale proceselor organizatiei voastre.

Apoi , odata ce calitatea sistemului a fost complet dezvoltata si implementata, tu vei indeplini

AUDITUL INTERN

PT. A ASIGURA CA TOATE DEPARTAMENTELE ORGANIZATIEI VOASTRE AU INTALNIT FIECARE CERINTA A ISO 9001:2000.

Iso 9000:2000 principiile de baza

noul iso 9000:2000 se bazeaza pe 8 principii ale calitatii managementului.

iso alege aceste principii pt. Ca ele pot fi folosite sa imbunatateasca performanta organizatiei si sa obtina succesul.

dar cum poti fi sigur ca organizatia aplica aceste principii?

raspunsul este sa implementeze qms care intalneste standardele noului iso 9001:2000 .

daca actionezi asa, organizatia ta va aplica automat in sensul aplicarii acestor principii.

CELE 8 PRINCIPII ALE CALITATII MANAGEMENTULUI

Principiul 1 ----concentrarea pe clienti

organizatiile se bizuie si depind de clientii lor si pt. Aceia ar trebui :

--- Sa inteleaga nevoile curente si viitoare ale clientului

---sa intalneasca cerintele clientului

---sa lupte sa depaseasca asteptarile clientului

Beneficii cheie:

---cresterea venitului si pietei actiunilor, prin raspunsuri flexibile si rezezi la piata oportunitatilor

--- cresterea eficacitatii in folosirea resurselor organizatiei, pt. A spori satisfactia clientului

--- imbunatatirea loialitatii clientului, pt. A continua afacerea

PRINCIPIUL 2 ---- A SUSTINE CONDUCEREA

Organizatiile se bazeaza pe lideri, de aceea liderii trebuie sa:

--Stabileasca un scop unitar si sa stabileasca directia pe care organizatia ar trebui sa o ia

--sa creeze si sa mentina un mediu intern care incurajeaza oamenii implicati sa obtina obiectivele organizatiei

__BENEFICII CHEIE :

---Oamenii vor intelege si vor fi motivati spre scopurile si obiectivele organizatiei

---activitatile sunt evaluate, aliniate si implementate intr-un mod unificat

--- lipsa comunicarii intre nivele organizatiei vor fi minimize

principiul 3 --- oamenii implicati

organizatiile se bazeaza pe oameni.

oamenii la toate nivelele sunt esenta unei organizatii si implicarea lor completa se bazeaza pe abilitatile lor folosite pt, beneficiile organizatiei. De aceea organizatiile trebuie :

--- sa incurajeze implicarea oamenilor la toate nivelele

--- sa ajute oamenii sa dezvolte si sa foloseasca abilitatile lor

beneficii cheie:

---motivarea, angajarea si implicarea oamenilor in cadrul organizatiei

---inovatie si creativitate in obiectivele viitoare ale organizatiei

---oamenii vor fi remunerati pt. Performanta lor

----oameni nerabdatori sa participe si sa contribuie la imbunatatirea continua

Principiul 4 --- folosirea unui proces de apropiere

organizatiile sunt mai eficiente in atingerea rezultatului dorit, cand ei folosesc un proces de apropiere. De aceea :

---organizatiile trebuie sa foloseasca un sistem de apropiere pt.

A conduce activitatile si a utiliza resursele

beneficii cheie:

--- cresterea veniturilor si pietei actiunilor obtinute prin raspunsuri flexibile si rezezi la oportunitatile care apar

--- cresterea eficacitatii in folosirea resurselor organizatiei pt. A obtine satisfactia clientului

--- imbunatatirea loialitatii clientului, cu scopul repetarii afacerii

Principiul 5 ---sa ia apropierea sistemelor

organizatiile sunt mai eficiente , in atingerea obiectivelor, cand ele folosesc apropierea sistemelor pt. A conduce.astfel organizatiile trebuie sa:

---identifice si sa inteleaga procesele legate si sa le trateze pe el ca sistem

--- sa foloseasca apropierea sistemelor pt. A conduce procesele ce intra in relatie

beneficii cheie:

--- integrarea si alinierea proceselor care vor duce la obtinerea rezultatelor dorite

--- abilitatea de a concentra efortul pe procesele cheie

---furnizarea increderii partilor in ceea ce priveste consecventa, eficacitatea organizatiei

principiul 6 ----incurajarea continua a imbunatatirii

organizatiile sunt mai eficiente cand ele au ca obiectiv sa continue imbunatatirea performantei lor. De aceea:

--- organizatiile trebuie sa faca o intelegere permanenta sa continue imbunatatirea performantei lor globale

BENEFICII CHEIE:

---Avantajul performantei prin imbunatatirea capabilitatilor organizatiei

--- flexibilitatea de a reactiona repede la oportunitati

principiul 7 --- a cunoaste realitatile inainte sa decizi

Organizatiile actioneaza mai bine cand deciziile lor sunt bazate pe realitati: o apropiere de acest gen e eficienta in luarea deciziei. De aceea:

---organizatiile trebuie sa-si bazeze deciziile pe analiza reala a informatiilor si datelor

BENEFICII CHEIE :

---- Decizii corecte

--- cresterea abilitatii de a demonstra eficacitatea deciziilor luate prin referinta directa la inregistrarile reale

---cresterea abilitatii pt. A revedea, schimba opinii si decizii

principiul 8 ---munca cu furnizorii lor

organizatiile depind de furnizorii lor, o organizatie si furnizorii ei sunt in interdependenta si reciproc interesati sa se bazeze pe abilitatea amandorura de a crea valoare. De aceea :

--- organizatiile trebuie sa mentina o relatie reciproca si benefica cu angajatii lor

BENEFICIILE CHEIE:

---Cresterea abilitatii sa creeze valoare pt. Amndoua

--- flexibilitatea si viteza crescuta in unirea raspunsuri,or pt. A schimba piata sau nevoile clientilor sau asteptarilor

--- optimizarea resurselor si costurilor

STANDARDUL ISO 9001 :2000

__Standardul iso rezida intr-o introducere in urmatoarele 8 sectiuni(clauze), formand structura standardului:

1. Scopul
2. Referintele normative
3. Termeni si definitii
4. Cerintele calitatii sistemului de management
5. Responsabilitatea managementului
6. Managementul resurselor
7. Realizarea produsului si/ sau serviciului

8. masurari, analiza si imbunatatiri

Impreuna, toate aceste sectiuni ale iso 9001:2000 definesc ce ce ar trebui sa facem ca sa furnizam produsele care intalnesc clientul si cerintele prevazute in statut.

cand adopti iso 9001:2000, tu trebuie sa lupti sa satisfaci clientul si sa imbunatatesti continuu calitatea sistemului de management

imbunatatirea continua este un proces de crestere a eficacitatii organizatiei voastre pt. A indeplini politica voastra de calitate si calitatea obiectivelor.

_ standardul iso 9004:2000

acest standard este folosit pt. A extinde beneficiile obtinute din iso 9001 pt. Toate partile care sunt interesate sau actioneaza in sensul operarii cu afaceri.

iso 9004:2000 furnizeaza toate informatiile care vor imbunatati eficienta operatiilor voastre.

ORGANIZAREA PROCESULUI

___Realizarea produsului/serviciului este numai procesul luat in considerare de standard ca proces principal.

aici sunt incluse toate activitatile primare pt. Realizarea produsului si serviciului, in conectare cu :piata proprie, propria organizare a structurii si obiectivele companiei.

acest proces principal este apoi divizat in urmatoarele subprocesse:

- 7.1 Planificarea realizarii produsului
- 7.2 Procesele referitoare la client
- 7.3 Design si dezvoltare
- 7.4 Achizitionare
- 7.5 Productie si servicii de aprovizionare
- 7.6 Controlul monitorizarii si masurarii devizelor

PROCESELE SUPORT

Calitatea sistemului de management iso 9001 cere urmatoarele activitati suport/ procese cu relevantele lor subprocesse:

“responsabilitatea managementului”(clauza 5)

- 5.1 Oligativitatea managementului: suportul calitatii
- 5.2 Concentrarea pe client: satisfacerea clientilor
- 5.3 Politica calitatii : stabilirea unei politici a calitatii
- 5.4 Planificarea: indeplinirea unei planificari de calitate

5.5 Responsabilitatea, autoritatea si comunicarea : controlul sistemului vostru de calitate

5.6 Reanalizarea managementului

“RESURSELE MANAGEMENTULUI(RESURSE UMANE, FACILITATI ETC)

6.1 furnizarea resurselor :furnizarea resurselor de calitate

6.2 Resursele umane: furnizarea personalului de calitate

6.3 Infrastructura: accentul cade si aici pe calitate

6.4 Munca in mediul inconjurator

CERINTELE CALITATII SISTEMULUI DE MANAGEMENT

Aceste cerinte sunt prevazute in clauza /sectiunea 4 si sunt divizate in urmatoarele 2 parti:

4.1 cerinte generale: pt. A stabili calitatea sistemului vostru

--- identificarea proceselor de care este nevoie pt. Qms si

A activitatilor care afecteaza calitatea produsului

--- determinarea secventei si interactiei acestor procese

---determinarea criteriilor si metodelor necesare pt. A asigura operatiile efective si controlul acestor procese

---folosirea resurselor si informatiei ca si factori cheie in controlul activitatilor

---monitorizarea, masurarea si analiza acestor procese

---imbunatatirea calitatii sistemului de management(qms)

4.2 Cerinte document : pt. Documentarea calitatii sistemului

---dezvoltarea calitatii sistemului printr-o serie de documente:politica calitatii, calitatea obiectivelor, calitatea manuala, operarea procedurilor

---pregatirea calitatii sistemului de documente

---controlul calitatii sistemului de documente

---mentinerea calitatii sistemelor de inregistrari

DOCUMENTAREA TEHNICA

In conformitate cu iso 9001, calitatea sistemului de management in privinta documentarii intr-o intreprindere cuprinde:

- 1) Afirmatii documentate a politicii de calitate si a calitatii obiectivelor
- 2) O calitate manuala
- 3) Proceduri de documentare cerute de standardele internationale
- 4) Documentele necesare organizatiei pt. A asigura planificarea efectiva, operarea si si controlul proceselor
- 5) Inregistrarile cerute de acest standard internatioanal

Astazi, se disting de fapt 2 tipuri de documentari :

1. Documentarea obligatorie, expres ceruta de qms, incluzand documentele mentionate de la 1 pana la 5

***** ***** **** ***** *****

2.DOCUMENTAREA AUXILIARA , NECESARA PT. PLANIFICARE, REALIZAREA SI CONTROLUL PROCESELOR ORGANIZATIEI.

CURSUL CALITATII IN ORGANIZATII

Este foarte important sa investesti in oameni si in resure materiale, individualizand atunci cand o interventie poate sa fie mai eficace si apoi sa masori efectele unei astfel de interventii.

Desigur, in acest proces comunicarea ramane esentiala si este facuta mai ales pt. A motiva personalul propriu si din afara si pe actionari.

STANDARDIZAREA SISTEMUL BANCAR

Acest capitol are o importanta deosebita pt. Dezvoltarea calitatii managementului si pt. Calitatea totala a managementului, amandoua ca un instrument pt. Continuarea imbunatatirii si ca un management tehnic capabil sa defineasca pozitionarea strategica a organizatiei.

Ce este standardizarea sistemului bancar

Sistemul bancar este un instrument pt. Imbunatatirea performantei invatand din cele mai bune practici si intelegand procesele prin care sunt atinse aceste performante.

REZULTATELE SISTEMULUI BANCAR

Procedurile acestui subcapitol implica mai multi pasi:

1)intelegerea proceselor companiei in detaliu

2) analiza proceselor altor companiei

3) compararea performantelor proprii cu cele ale altor firme

4) implementarea masurilor necesare pt. A acoperi eventualele lipsuri

Cele 2 tipuri de rezultate :

A) referinte statistice --- masoara excelenta performantei procesului luata ca model

B) imputernicirea ---- se identifica practicile care au fost capabile sa produca excelenta performantei

PRINCIPIILE STANDARDIZARII ACESTUI SISTEM

ACESTE SUNT:

1) *RECIPROCITATEA - SE BAZEAZA PE RELATII RECIPROCE*

2) *ANALOGIA*

3) *SCHIMBUL*

4) *SECRETUL DATELOR*

DEZVOLTAREA PROIECTULUI STANDARDIZARII SISTEMULUI

BANCAR

ACEASTA DEZVOLTARE POATE FI IMPARTITA IN DOUA

ETAPE: DIAGNOSTIC SI PROCES

Prima etapa, se refera la :

--imbunatatirea performantelor lor, identificand competentele critice,lipsurile

---invatarea celor mai bune practici pt. A obtine imbunatatirile necesare

A doua etapa, se refera la modul in care sa gasesti solutiile inovatoare, furnizand ratiuni pt. A le transforma in afaceri

Legatura acestui sistem cu imm-urile

Desigur, imm-urile pot intalni cateva dificultati , in apropierea metodelor standardizarii acestui sistem:

--- proiectele de lunga durata (9-12 luni)

---costurile considerabile implicate avand in vedere posibilitatile financiare limitate ale imm-urilor

---personalul implicat pt. Intreaga durata a proiectului avand in vedere capacitatile limitate ale stafului imm-urilor

---munca de cercetare costisitoare si de lunga durata

--- lipsa competentei in domeniu

La adaugarea acestor dificultati, imm-urile pot intalni cateva probleme generale cum ar fi:

--probleme mentale

--lipsa increderii pt. A transfera propriile date

--lipsa suportului managementului

--valabilitatea datelor

Imm-urile sunt chemate sa joace un rol important, pt. A ajuta membrii lor sa rezolve problemele importante conectate cu implementarea lor, cateva proiecte fiind deja lansate pt. A crea o retea a centralizarii standardizarii sistemelor bancare pt. Imm-uri , localizate in fiecare tara europeana si conectate la un centru printr-un site web.

CALITATEA TOTALA A MANAGEMENTULUI

Se poate spune ca tqm este mai mult “managementul calitatii” decat “calitatea managementului”

PARTICULARITATILE SALE SUNT:

--Implica toti actionarii

--este un sistem proces

--cauta o imbunatatire continua

--considera calitatea ca un punct de vedere global

Principiile pt. Excelenta acordate la malcolm balbridge, acopera

7 arii cheie, cu scoruri diferite:

1)lideri 12.5%

- 2)planificarea strategica 8.5%
- 3)client si concentrare asupra pietei 8.5%
- 4)informare si analiza informatiei 8.5%
- 5)resurse umane –concentrare asupra lor 8.5%
- 6)managemntul procesului 8.5%
- 7)rezultatele afacerii 45%

Implementarea tqm

CELE 8 ETAPE MAJORE PT. IMPLEMENTARE SUNT:

- Auditarea situatiei existente*
- clasificarea prioritatilor*
- programarea tqm*
- dezvoltarea tqm*
- planificarea si executarea actiunilor din prima parte*
- evaluarea performantei si feed-back-ul actiunilor*
- imbunatatirea si eventual reconcentrarea*

Generalizarea

Cerintele pt. Implementarea tqm pot fi schematizate dupa cum urmeaza:

- obtinerea logica a unei evolutii pt. Toate sistemele implicate*

--Diversitatea aplicarii sistemelor in concordanta cu tipul organizatiei

--cerintele tqm sunt in sensul integrarii sistemelor

CELE 2 SCOPURI ALE TQM SUNT :

~~Corectarea : abolirea impactelor negative in privinta independentei subsistemelor organizationale

~~imbunatatirea : sistemele managementului ar trebui sa fie imbunatatite sa obtina imbunatatirea continua a organizatiei

MISIUNEA

CNA

CONFEDERATIA NATIONALA PENTRU SECTORUL MESERIILOR SI INTREPRINDERILOR MICI SI MIJLOCII DIN ITALIA este un sistem general, national si unificat reprezentand afacerile breslelor si pe antreprenorii lor, intreprinderile mici si mijlocii si asociatiile relative. Scopul sistemului cna este promovarea valorilor tipice a legaturilor antreprenorilor, a muncitorimii si a economiei de piata in societate, a institutiilor, a politicilor si a celorlalti cetateni incercand sa combine armonios si matur interesele unite si interesele generale a cetatenilor italieni si prin participarea activa la dezvoltarea intreprinderilor si antreprenorilor.

**MODELUL STRATEGIC(VEZI SCHEMA 1)
ORGANIZAREA(VEZI SCHEMA 2)**

**SERVICIILE OFERITE DE SISTEMUL CNA SUNT IN
DOMENIUL:**

- **Fiscal
- **activitatilor si sarcinilor
- ** rezolvarii disputelor
- **organizarii targurilor
- **mediului inconjurator
- **inceperii transformarilor si modificarilor
- **consultantei financiare
- **serviciilor specializate
- **consultantei in domeniul managementului
- **pregatirii
- **exportului si promovarii

fiscal

- ~~informarea despre legislatia fiscala
- ~~asistenta tehnica
- ~~consultare despre transformarile legale prevazute in statut
- ~~contabilitate
- ~~declaratia de venit

activitati

- ~~informarea si asistenta in domeniul legislatiei muncii
- ~~contractele de munca, relatiile uniunii de comert si negocieri
- ~~remunerarea
- ~~asistenta tehnica

rezolvarii disputelor

- ~~asistenta in domeniul taxelor/ impunerii veniturilor
- ~~managementul disputelor in relatia public si administratie

TARGURI

- ~~asistenta in domeniul organizarii targurilor
- ~~asistenta in ceea ce priveste pagubele la locul de munca

MEDIUL INCONJURATOR

- ~~sanatate si siguranta la locul de munca
- ~~evaluarea riscurilor si masurilor de prevenire
- ~~informarea, pregatirea si consultanta in legislatia **m. I.**
- ~~siguranta alimentatiei

INCEPEREA TRANSFORMARILOR SI PREGATIRILOR

- ~~Informarea, asistenta si consultanta in vederea inceperii unei noi afaceri
- ~~Inregistrarea la camera comertului si completarea procedurilor administrative
- ~~Transformarea efectiva a activitatilor

ASISTENTA FINANCIARA

- ~~accesul la credite pentru bresle si intreprinderile mici si mijlocii
 - ~~analiza resurselor financiare (regionale, nationale si europene)
- La capitolul relatii --- intelegerile cu bancile

INSTRUMENTE:

- ~~Asociatiile de garantie mutuala
- ~~facilitatile de credit
- ~~"artigiancassa"(banca pentru firmele specializate pe meserii)
- ~~leasing

SERVICII SPECIALIZATE

- ~~Asistenta in inceperea afacerii
- ~~consultanta hard si soft
- ~~asistenta internet
- ~~asistenta in randul ofertantilor publici
- ~~certificarea si controlul calitatii
- ~~asistenta in legislatia tehnica sectoriale
- ~~asigurare
- ~~consultanta legala

CONSULTANTA IN DOMENIUL MANAGEMENTULUI

- ~~Planuri strategice
- ~~managementul resurselor umane
- ~~calitatea implementarii sistemelor
- ~~analiza rapoartelor firmei
- ~~suport pentru alegerea resurselor tehnologice

PREGATIRE

- ~~IMPLEMENTAREA SI ORGANIZAREA CURSURILOR DE PREGATIRE, CONFERINTELOR si seminariilor pentru antreprenori si angajatii lor
- ~~ pregatire pt. Pornirea afacerii, pt. Someri, pt. Tinerii intreprinzatori si pt. Femeile intreprinzatoare
- ~~ proiecte speciale
- ~~ pregatirea afacerii personalizate

EXPORT SI PROMOVARE

- ~~Informare despre pietele straine
- ~~asistenta pentru participarea la targuri si misiuni de comert
- ~~cooperarea internationala in domeniul proiectelor
- ~~asistenta tehnica in ceea ce priveste programele **ue**
- ~~ servicii internationale (planul afacerii, contracte internationale, marketing)

PROIECTUL AQCEN

Furnizeaza detalii despre afacerile mici si topul serviciilor de calitatea

****SEMINAR DESPRE CALITATEA MANAGEMENTULUI, PRAGA
24-26/11/2003-12-04****

1. CONTEXT

COMPANIILE MICI, IN CENTRUL OPERATIUNILOR

Astazi, atat la nivel national cat si la nivel european, intreprinderile mici reprezinta mai mult de 90% din toate companiile, formand partea majora a sectorului economic

Aceste **mici intreprinderi** au o structura bazata in special pe **deciziile managerului**, care **trebuie** sa aiba grija de toate **functiile vitale ale intreprinderii**, fara sa se bazeze(sa aiba incredere) intr-un alt nivel intermediar de management.

1.CONTEXT

INTREPRINDERILE MICI, IN CENTRUL OPERATIUNILOR

Cu scopul de a face fata situatiilor diferite, companiile mici astfel trebuie sa fie ajutate in dezvoltarea lor economica si vor trebui sa obtina informatii (sfaturi) din ce in ce mai des

Este astfel esential sa le dai lor ratiuni sa gaseasca drumul lor pe piata consultantei si sa aleaga din uriasul sir de oferte in domeniul consultantei si serviciilor folositoare

1. CONTEXT

MODUL EUROPEAN DE APROPIERE

Intelegerea europeana(cwa-cen intelegerea pt. Munca in atelier) obtinuta in octombrie 2001 reprezinta primul pas in ceea ce s-a hotarat pt. Definirea sfaturilor si tipurilor de servicii de pt. Intreprinderile mici. In particular se pot identifica **6 capitole cheie** de servicii suport

1.CONTEXT

MODUL EUROPEAN DE APROPIERE

CELE 6 CAPITOLE

1.serviciul de informare in domeniul afacerilor trebuie sa se axeze pe client

2.sa ofere un serviciu clar si transparent

3.o coerenta necesara a serviciilor

- 4.un cost stabilit corect
- 5.o intelegere reciproca a partilor
- 6.o posibilitate de imbunatatire a actiunilor

2.OBIECTIVE

Schimburile care au loc in timpul schitarii cwa reprezinta elemente importante din cadrul economic si constituie baza pt. O incredere in plus in termenii imbunatatirii serviciilor furnizate de intreprinderile mici

obiectivul prezentului proiect este de a completa munca existenta prin informatia tangibila care permite definirea nivelului calitatii si performantei informatiei date , si evaluarii ei. Deci este important pt. Fiecare din cele 6 capitole ale serviciilor suport in afaceri:

2.OBIECTIVE

1. Sa defineasca **obiectivele** ce trebuie atinse
2. Sa identifice indeplinirea si performanta **indicatorilor**
3. Sa specifice **instrumentele** necesare pt. A fi aduse

In lungul drum, intregul proiect va constitui o reala lista de specificatii pt. Dezvoltarea serviciilor de afaceri pt. Intreprinderile mici aceste initiative cuprind asteptarile exprimate la nivel european : harta directiva pt. Intreprinderile mici se refera la necesitatea calitatii asistentei pt. Intreprinderile mici. Dar aceste asteptari sunt de altfel retransmise membrilor statelor membre ale cee.

in acest fel, franta, de ex. Un proiect pt. Dezvoltarea intreprinderilor mici si pt. Industria aceasta a meseriilor recomanda ---- **accesul mai usor pt. Certificarea calitatii procedurilor pt. Intreprinderile mici sa fie incurajat**

3.interese (mize) economice

O observare a fost facuta recent asupra nivelului european: doar un procentaj scazut din intreprinderile mici folosesc servicii suport, datorita unei lipse de constientizare a folosului de astfel de servicii dar

de asemenea ,uneori, datorita unei lipse a relevantei de astfel de servicii oferite in relatie cu cererea.

(se refera la rezultatele unui rezumat facut de institutul **ifgh** despre serviciile suport pt. Intreprinderile mici, ale mai multor sau a unui singur proprietar)

Cheia unui astfel de capitol este acela de a incuraja directorii intreprinderilor mici pt. A considera suportul serviciilor ca o valoare reala adaugata la sarcina activitatii lor si pt a –i incuraja sa integreze aceste servicii suport ca un instrument de management in conducerea companiei lor.

doar referintele calitatii serviciilor si serviciile furnizate ii vor face pe ei sa le foloseasca mai des.

4. STRUCTURA PARTENERIATELOR

FFCGGEA:

Federatia franceza a managementului pt. Imm-uri si pt. Sectorul breslelor a carei vocatie este de a imbunatati serviciile suport pt afaceri pt. Imm-ri, functioneaza inca din 1990 pe caile de a defini si a clarifica serviciile ce urmeaza sa fie furnizate imm-urilor , ca raspuns la intrebarile directorilor lor .

4. STRUCTURA PARTENERIATELOR

CENTRUL ACESTOR RELATII

Cu scopul de a asigura o durata cat mai lunga a muncii, In special printr-o intrare regulata a rapoartelor si contributiilor scrise axate pe serviciile suport in afaceri, promotorul se bazeaza pe un grup de parteneri-- organizatii europene care vor reprezenta temelie a muncii, cu o reprezentare cat mai mare posibila a statelor membre:

**IRLANDA-FINLANDA-GERMANIA-NORVEGIA-GRECIA-
BELGIA-ITALIA-FRANTA-MAREA BRITANIE-SPANIA**

5.REZULTATELE ASTEPTATE

Elaborarea **specificatiilor** la nivel european vor fi bazate pe impartasirea cunostintelor si experientelor dintre participanti. Acest instrument este garantat de un corect nivel al calitatii , trebuie sa permita ofertantilor sa adapteze oferta lor, si clientilor si companiilor sa atinga observatia mult mai usor.

specificatiile ar trebui astfel sa permita atat o structurare cat si o largire a pietei informationale si a sfaturilor in acest sens.

5.REZULTATELE ASTEPTATE

Prima evaluare a consecintelor va fi o cuantificare a numarului retelelor si a serviciilor suport, a tuturor organizatiilor care doresc sa aplice elementele continute in specificatiile ofertei lor de serviciu.

Cu ajutorul institutiilor europene se realizeaza (in special ec. dg intreprinderi), colectarea informatiilor de folos si darea acestui document de autoritatile insarcinate cu serviciile suport in fiecare stat membru.

SME -- PROIECT CORECT

CALITATEA SISTEMELOR DE MANAGEMENT PENTRU INTREPRINDERILE MICI SI MIJLOCII

CUPRINS

CONCEPTE GENERALE

CE ESTE CALITATEA ?

Conceptul calitatii a fost subiectul unei dezvoltari pe aceasta tema in ultimii 50 de ani.

Noua definitie , propusa de iso 9000:2000 este:

Calitatea este gradul in care nevoile si asteptarile sunt intalnite, ea referindu-se la toate capitolele proprietatii, produsului sau serviciului, care sunt cerute de client.

Foarte important este ca produsul sa fie ceea ce isi doreste clientul.

CE I-NA CALITATEA MANAGEMENTULUI

Esenta unei definitii este urmatoarea :calitatea managementului este ceea ce face organizatia pt. A ase asigura ca produsele sale sunt conform cerintelor clientului.

CE I-NA MANAGEMENT SISTEM?

Un sistem de management este un complex de activitati pt. A stabili politica si obiectivele si mai ales atingerea unor astfel de obiective.

CUM FUNCTIONEAZA SISTEMUL MANAGEMENT?

- Inregistreaza atingerea calitatii la toate etapele si prescrie actiuni preventive si corectoare pt. Imediata implementare si pt. Productia viitoare
- fixeaza parametrii productiei
- fixeaza calitatea parametrilor
- implica tot personalul intreprinderii
- Elimina productia neconforma in fiecare etapa a procesului, astfel incat producti finala este 100% sub control si in cadrul limitei calitatii definite de altfel.

DE CE AR TREBUI IMM-URILE SA IMPLEMENTEZE QMS(CALITATEA SISTEMULUI DE MANAGEMENT) ?

Pt. Ca beneficiile rezultate in urma implementarii sunt de ordin :

- tehnice
- comercial
- financiar
- legal
- imaginea firmei

RATIUNILE SI BENEFICIILE QMS

9. Respectul pt. Obligatiile contractuale
10. Responsabilitatea productiei
11. Profitabilitatea
12. Imaginea si competitia dintre firme
13. Protectia know-how-ului
14. Certificarea sistemului si a productiei/serviciului
15. Imbunatatirea continua
16. Succesul intreprinderii si si beneficiile sociale

CERINTELE QMS

- Sa determine nevoile si asteptarile clientilor si pe cele ale actionarilor
- sa stabileasca politica si obiectivele pt. Calitatea organizatiei
- sa determine si sa furnizeze resursele necesare pt. Calitatea obiectivelor
- sa stabileasca metodele pt. Masurarea eficienta si efectiva a fiecarui proces
- sa stabileasca ratiunile pt. A preveni disfunctionalitatile si a elimina cauzele lor
- a stabili si aplicarea un proces pt. A imbunatati qms

QMS SI IMM-URILE, ACTIUNILE DE BAZA SI RECOMANDARI PT. IMM-URI

Calitatea ar trebui sa fie in topul prioritatilor.
Planurile de afaceri ar trebui sa inceapa cu calitatea scopurilor si calitatea planificarii.
cateva actiuni de baza pt. Implementarea si dezvoltarea qms efective pot fi schematizate astfel:

~~Numirea unei echipe ce vizeaza calitatea in cadrul firmei, compusa dintr-un manager al calitatii si un comitet al calitatii

~~pregatirea unei documentatii interne de calitate in cadrul companiei(manuale de calitate, proceduri de operare, instructii de lucru}

~~definirea obiectivelor practice si programul detaliat al rezultatelor asteptate, cu date concrete pt. Fiecare activitate

~~introducerea unui program stimulent pt. Personalul companiei, strict conectat cu rezultatele masurabile si obiectivele

~~o reanalizare a structurii organizatorice a companiei ar trebui sa satisfaca macar indicatiile iso 9000

STANDARDIZAREA

CE ESTE UN STANDARD?

Standardul este un document, stabilit prin consens si aprobat de oficiul standardelor care este recunoscut.

standardele sunt intelegeri documentate, voluntare care stabilesc criteriile importante pt. Produse, servicii si procese. Ele

ca atare, aplicarea standardelor este voluntara !!!!!

TIPURI DE STANDARD

Standardele pot fi de tipuri diferite:
Standarde de baza,standarde terminologii, standarde test, standarde produs standrde proces, servicii standard, interfata standard etc.

TIPUL DE STANDARD CEL MAI INTERESANT PT. IMM-URI ESTE:

--Standarde pt. Produs si pt.servicii

--standarde pt. Qms

--standarde pt. Mediul inconjurator

PRINCIPIILE STANDARDIZARII

Acestea sunt urmatoarele: consensul, implicarea tuturor actionarilor, transparenta, calitatea rezultatelor, coerenta

BENEFICIILE STANDARDIZARII

Acestea sunt schematizate astfel:

- costurile scazute ale tranzactiei
- obtinerea economiilor la scara
- reducerea efectelor externe

STANDARDELE SI IMM-URILE

Imm-urile ar trebui sa avertizeze ca standarde ar putea fi:

- a fi mai cuprinzator si mai clar aranjat
- sa contina cerinte clare
- sa contina instructii pt.implementarea standardelor si solutiile concrete tehnice

STANDARDIZAREA EUROPEANA SI INTERNATIONALA

Comisia europeana

E o i-tie din cadrul uniunii europene care are sarcina pe baza directivelor din noua intelegere sa dea mandate la :cen, cenelec si esi sa scrie standarde.

CORPURILE DE STANDARDIZARE EUROPEANA

Cen : organizatia multisectoriala europeana pt. Standardizare activeaza in toate campurile de actiune cu exceptia telecomunicatiilor si sectorului electrotehnic

CENELEC: ORGANIZATIA EUROPEANA
raspuzatoare pt. Standardizare in domeniul electrotehnic

ETSI : organizatia europeana activeaza in campul standandardizarii telecomunicatiilor

Corpurile de standardizare internationala

Iso: este o organizatie de standardizare multisectoriala internationala care activeaza in toate campurile de activitate cu exceptia campurilor de activitate in domeniul telecomunicatiilor si electrotehnicii

Iec: organizatia internationala responsabila pt. Standardizarea in domeniul electrotehnicii

Itu: organizatia internationala care activeaza in ceea ce priveste standardizarea domeniului de telecomunicatii

Standardizarea uniunii europene si politica certificarii

~~1970/1985 -- politica vechii intelegeri pt. A combate barierele tehnice din cadrul comertului

~~1983-03--- directiva 83/189 pe dispozitii tehnice

~~1985-05---noua intelegere in ceea ce priveste armonizarea tehnica si standardizarea

~~1989-12—intelegerea globala in ceea ce priveste conformitatea certificarii, impunerii si testarii

~~1992-06 rezolutiile consiliului cu rolul standardizarii in economiile europene

~~1993-07 deciziile consiliului care se bazeaza pe reguli in ceea ce vizeaza folosirea marcarii in uniunea europeana

Vechea apropiere versus noua apropiere

Vechea apropiere

****aici directiva este tehnica si foarte detaliata**

****elaborarea timpului consum**

Noua apropiere

****directiva contine doar esenta cerintelor**

****numai referintele referitoare la standarde**

Noua apropiere , politica ei a introdus principiile fundamentale:

****conformitatea politicii de impunere**

****aplicarea standardelor care raman voluntare**

****referinta la standarde : armonizarea standardelor definite ca specificatii tehnice pt. Produse, care definesc cerintele esentiale**

CERTIFICAREA

&

FRECVENTELE INTREBARI DESPRE ISO

Iso (organizatia internationala pt. Standardizare) este o federatie a corpurilor de standardizare nationala deschisa lumii largi, pe baza unui membru din fiecare tara.

este o retea a institutelor nationale de standardizare din 147 de tari, cu un secretariat centru in geneva , care coordoneaza sistemul

obiectivul sau este sa promoveze dezvoltarea standardizarii si activitatile ce se leaga cu scopul facilitarii schimbului international de bunuri si servicii si pt. A dezvolta cooperarea in sfera stiintifica ,tehnologica si activitatii economice.

*** *** ***

rezultatele muncii tehnice iso sunt publicate ca standarde internationale.

iso 9000 este o familie de standarde, reprezentand un consens international asupra managementului bunurilor, cu tintirea asigurarii ca organizatia poate masura si masura din nou produsul sau serviciile care intalnesc cerintele de calitate ale clientului.

ISO 9000:2000

Comitetul tehnic iso este responsabil pt. Revizuirea standardelor sale in fiecare 5 ani, cu scopul determinarii relevantei lor continue.

iso/tc 176 “calitatea managementului si calitatii asigurarii” a publicat pt. Anul 2000 revizuirea din 1994 a seriei iso 9000:2000.

Iso 9000 : 1994 contine mai mult de 20 standarde si documente.

familia **iso 9000 : 2000** , rezida in 4 standarde primare ,referitoare la reducerea considerabila a numarului documentelor suport .

ACESTE SUNT :

Iso 9000 : 2000 :fundamente si vocabular

Iso 9001 : 2000 calitatea sistemelor de managemnt -cerinte

Iso 9004 : 2004 calitatea sistemelor de management –linii ghid pt. Performanta imbunatatirilor

Iso 19011 : linii ghid pt. Calitatea auditului si/sau sistemele managementului mediului inconjurator

8.0 IMPLEMENTAREA CALITATII SISTEMULUI DE MANAGEMENT

**NOI AR TREBUI SA DEFINIM CATIVA PASI PT.
A IMPLEMENTA CALITATEA SISTEMULUI DE
MANAGEMENT**

**IDENTIFICAREA SCOPURILOR PE CARE VREM SA LE
ATINGEM**

SCOPURILE TIPICE POT SA FIE:

- SA FII MAI EFICIENT SI MAI PROFITABIL**
- SA PRODUCI PRODUSE SI SERVICII CARE SA
INTALNEASCA CERINTELE CUMPARATORILOR**
- SA OBTINA SATISFACTIA CUMPARATORULUI**
 - SA CREASCA PIATA ACTIUNILOR**
 - SA MENTINA PIATA ACTIUNILOR**
- SA IMBUNATATEASCA COMUNICAREA SI
MORALA IN CADRUL ORGANIZATIEI**
- SA REDUCA COSTUL SI DATORIILE**
- SA CREASCA INCREDEREA IN SISTEMUL DE
PRODUCTIE**

**IDENTIFICAREA OBIECTIVELOR PARTILOR
INTERESATE**

- OBIECTIVUL PRINCIPAL ESTE SA SATISFACA
ASTEPTARILE PARTILOR INTERESATE: CA:**
- CLIENTII SI CONSUMATORII FINALI: SA CEARA
PRODUSELE CAPABILE SA SATISFACA NEVOILE
LOR**
 - FURNIZORII: SA CEARA RELATI STABILE SI
REALE**

**---ANGAJATII :SA CEARA METODE DE LUCRU
CAPABILE SA DEA SATISFACTIE
---ACTIONARI: SA CEARA PROFITURI RENTABILE
SI PE MASURA INVESTITIEI LOR
---SOCIETATEA: COMUNITATEA CERE
INTREPRINDERILOR LUCRATIVE PROCEDURI
LEGALE, ETICE SI CARE SA RESPECTE MEDIUL
INCONJURATOR**

**OBTINEREA INFORMATIEI DESPRE CALITATEA
SISTEMULUI DE MANAGEMENT**

**MARKETINGUL A ORIENTAT PRODUSUL SI
SERVICIILE ORGANIZATIEI CU SCOPUL SA OBTINA
STANDARDE DE CALITATE INTERNATIONAL
RECUNOSCUTE SI RESPECTATE.**

**ISO 9001:2000 ESTE RECOMANDABIL DACA TU
CAUTI SA STABILESTI UN SISTEM DE
MANAGEMENT CARE FURNIZEAZA CONFIDENTA IN
REALIZAREA PRODUSULUI STABILIT SAU
CERINTELOR STABILITE.**

**PENTRU DETALIEREA INFORMATIEI, VEZI ISO
9000:2000, ISO 9001:2000 SI ISO 9004:2000.**

**APLICAREA ISO 9000 FAMILIEI DE STANDARDE
IN SISTEMUL VOSTRU DE MANAGEMENT
FOLOSESTE NOUL ISO 9001:2000 CA BAZA PT.
CERTIFICARE
VALIDITATEA VECHIULUI ISO 9001, 9002, 9003 :9004
EXPIRA PE 15 DECEMBRIE 2003**

**OBTINEREA GHIDARII DESPRE SUBIECTELE
SPECIFICE IN CADRUL CALITATII SISTEMULUI DE
MANAGEMENT QMS**

**PT. GHIDAREA VOASTRA, SUBIECTELE SPECIFICE
STANDARDELOR ISO:**

- ISO 10006 PT. PROIECTUL DE MANAGEMENT**
- ISO 10007 PT. CONFIGURAREA
MANAGEMENTULUI**
- ISO 10012 PT. SISTEMELE DE MASURI**
- ISO 10013 PT. CALITATEA DOCUMENTATIEI**
- ISO/TR 10014 PT. MANAGEMENTUL
ECONOMIC AL CALITATII**
- ISO 10015 PT. INSTRURE**
- ISO 19011 PT. AUDIT**

STABILIREA STATULUI CURENT, DETERMINAREA
BARIERELOR DINTRE SISTEMUL VOSTRU DE
MANAGEMENT SI CERINTELE ISO 9001:2000

**POTI SA FOLOSESTI UNA SAU MAI MULTE DINTRE
URMATOARELE:**

- PROPRIA EVALUARE**
- EVALUAREA DE CATRE O ORGANIZATIE
EXTERNA**

DETERMINAREA PROCESELOR DE CARE ESTE
NEVOIE SA FURNIZEZI PRODUSE/SERVICII
CLIENTILOR TAI

**IN NOUL STANDARD ISO 9001 :2000 SUNT 5
SECTIUNI, SPECIFICE LA ACTIVITATILE CARE
TREBUIE LUATE IN CONSIDERARE CAND SE
IMPLEMENTEAZA SISTEMUL DE MANAGEMENT.
REVEZI SECTIUNEA (CLAUZA) 7. “REALIZAREA
PRODUCTIEI”, PENTRU A DETERMINA CARE**

CERINTE SUNT APLICABILE ACTIVITATILOR PE CARE LE FOLOSESTI PT A FURNIZA PRODUSELE TALE, SI EXCLUZAND CEEA CE NU ESTE APLICABIL OPERATIILOR VOASTRE. ACESTEA INCLUD URMATOARELE:

- CLIENTUL LEGAT DE PROCESE**
- DESIGN SI /SAU DEZVOLTARE**
- CUMPARARILE**
- PRODUCTIA SI SERVICIUL DE OPERARE**
- CONTROLUL MASURARII SI MONITORIZARII DEVIZELOR**

DEZVOLTAREA UNUI PLAN PT. A INCHIDE PRAPASTIILE SI A INDEPLINI PLANUL

IDENTIFICAREA ACTIUNILOR DE CARE ESTE NEVOIE PT A INCHIDE GROPILE, ALOCAREA RESURSELOR PT. A INDEPLINI ACTIUNILE, ASUMAREA RESPONSABILITATILOR SI STABILIREA UNUI PROGRAM PT. A COMPLETA ACTIUNILE DE CARE ESTE NEVOIE

9.0 PREZENTAREA ISO 9000 : 2000

GENERALITATI

***ISO 9000* A DEVENIT RAPID CEL MAI IMPORTANT STANDARD AL CALITATII. MII DE COMPANII DIN PESTE 120 DE TARI L-AU ADOPTAT DEJA , SI MULTE SUNT INCA IN PROCESUL DE A FACE ASTA.. DE CE OARE?**

PT. CA EL CONTROLEAZA CALITATEA. EL AJUTA SA ECONOMISESTI BANI. CLIENTII IL ASTEAPTA. COMPETITORII IL FOLOSESC.

ISO 9000 SE APLICA TUTUROR TIPURILOR DE ORGANIZATII. NU CONTEAZA CE MARIME AU SAU CE FAC ELE.

EL POATE AJUTA ATAT PRODUCTIA CAT SI SERVICIILE ,ORIENTAND ORGANIZATIILE SA ATINGA STANDARDELE DE CALITATE PE CARE ELE LE RECUNOSC SI RESPECTA IN TOATA LUMEA.

CELE 4 STANDARDE PRIMARE ALE FAMILIEI ISO 9000:2000 SUNT:

ISO 9000:2000: FUNDAMENTE SI VOCABULAR

ISO 9001:2000: CALITATEA SISTEMELOR DE MANAGEMENT—CERINTE

ISO 9004:2000: CALITATEA SISTEMELOR DE MANAGEMENT—LIPSA GHIDARII PT. PERFORMANTA IMBUNATATIRILOR

ISO 19011 : LINII DE GHIDARE PT. AUDITUL CALITATII SI/SAU SISTEMELE DE MANAGEMENT ALE MEDIULUI INCONJURATOR

NOUL ISO 9000:2000

TERMENUL ISO 9000 SE REFERA LA STABILIREA CALITATII MANAGEMENTULUI STANDARDELOR.

ISO 9000 INCLUDE IN PREZENT 3 STANDARDE PRINCIPALE DE CALITATE:

--- ISO 9000:2000 SI ISO 9004:2000 PREZENTAND LINIILE DE GHIDARE

--- ISO 9001:2000 PREZENTAND CERINTELE

**TOATE ACESTE SUNT STANDARDE PROCES SI
NU STANDARDE PRODUS!
ELE NU FAC DECAT SA AJUTE ORGANIZATIILE
SA PRODUCA PRODUSE SI SERVICII BINE.
SCOPUL ISO ESTE SA FACILITEZE COMERTUL
INTERNATIONAL, FURNIZAND UN SINGUR SET DE
STANDARDE PE CARE OAMENII DE ORIUNDE LE-AR
RECUNOASTE SI RESPECTA
ISO 9000:2000 SE APLICA TUTUROR TIPURILOR
DE ORGANIZATII IN TOATE TIPURILE DE ARII.**

CUM FUNCTIONEAZA ISO 9000:2000

**TU DECIZI CA AI NEVOIE SA DEZVOLTI
CALITATEA SISTEMULUI DE MANAGEMENT CARE
INTALNESTE NOUL ISO 9000.
TU ALEGI SA URMEZI ACEASTA CALE DEOARECE
:**

**--- TU SIMTI NEVOIA SA CONTROLEZI SAU SA
IMBUNATATESTI CALITATEA PRODUSELOR TALE
SAU SERVICIILOR, CU SCOPUL DE A REDUCE
COSTURILE ASOCIATE CU CALITATEA PROASTA
---SAU PT. A DEVENI MAI COMPETITIV
---SAU PT. A ALEGE ACEASTA CALE SIMPLA PT. CA
CLIENTII TAI SE ASTEAPTA SA FACI ASA
---SAU DEOARECE CORPUL GUVERNAMENTAL L-A
DAT CA OBLIGATORIU**

CUM SE DEZVOLTA UN ASTFEL DE SISTEM?

**TREBUIE SA INCEPI CU O ANALIZA A
LACUNELOR, O ANALIZA A LIPSURILOR ISO**

**9001:2000 ITI VOR SPUNE EXACT DE CE AI NEVOIE
CA SA OBTII NOUL ISO 9001 AL QMS
TE VA AJUTA SA IDENTIFICI LACUNELE CARE
EXISTA INTRE STANDARDELE NOULUI ISO 9001 SI
PROCESELE ORGANIZATIEI TALE
ODATA CE STII PRECIS UNDE SUNT LACUNELE,
TU POTI SA FACI PASII PT. A LE ELIMINA.
ACTIONANAD ASTFEL, TU NU VEI SATISFACE
DOAR STANDARDELE NOULUI ISO 9001, DAR DE
ASEMENEA VEI IMBUNATATI PERFORMANTA
GENERALA ALE PROCESELOR ORGANIZATIEI
VOASTRE.
APOI , ODATA CE CALITATEA SISTEMULUI A
FOST COMPLET DEZVOLTATA SI IMPLEMENTATA,
TU VEI INDEPLINI AUDITUL INTERN
PT. A ASIGURA CA TOATE DEPARTAMENTELE
ORGANIZATIEI VOASTRE AU INTALNIT FIECARE
CERINTA A ISO 9001:2000.**

**ISO 9000:2000 PRINCIPIILE DE BAZA
NOUL ISO 9000:2000 SE BAZEAZA PE 8 PRINCIPII
ALE CALITATII MANAGEMENTULUI.
ISO ALEGE ACESTE PRINCIPII PT. CA ELE POT FI
FOLOSITE SA IMBUNATATEASCA PERFORMANTA
ORGANIZATIEI SI SA OBTINA SUCCESUL.
DAR CUM POTI FI SIGUR CA ORGANIZATIA
APLICA ACESTE PRINCIPII?
RASPUNSUL ESTE SA IMPLEMENTEZE QMS CARE
INTALNESTE STANDARDELE NOULUI ISO 9001:2000**

**DACA ACTIONEZI ASA, ORGANIZATIA TA VA
APLICA AUTOMAT IN SENSUL APLICARII ACESTOR
PRINCIPII.**

CELE 8 PRINCIPII ALE CALITATII MANAGEMENTULUI

**PRINCIPIUL 1 ----CONCENTRAREA PE CLIENTI
ORGANIZATIILE SE BIZUIE SI DEPIND DE
CLIENTII LOR SI PT. ACEIA AR TREBUI :**

- SA INTELEAGA NEVOILE CURENTE SI
VIITOARE ALE CLIENTULUI**
- SA INTALNEASCA CERINTELE CLIENTULUI**
- SA LUPTE SA DEPASEASCA ASTEPTARILE
CLIENTULUI**

BENEFICII CHEIE:

- CRESTEREA VENITULUI SI PIETEI ACTIUNILOR,
PRIN RASPUNSURI FLEXIBILE SI REPEZI LA PIATA
OPORTUNITATILOR**
- CRESTERA EFICACITATII IN FOLOSIREA
RESURSELOR ORGANIZATIEI, PT. A SPORI
SATISFACTIA CLIENTULUI**
- IMBUNATATIREA LOIALITATII CLIENTULUI,
PT. A CONTINUA AFACEREA**

PRINCIPIUL 2 ---- A SUSTINE CONDUCEREA

**ORGANIZATIILE SE BAZEAZA PE LIDERI, DE
ACEEA LIDERII TREBUIE SA:**

**--STABILEASCA UN SCOP UNITAR SI SA
STABILEASCA DIRECTIA PE CARE ORGANIZATIA AR
TREBUI SA O IA**

**--SA CREEZE SI SA MENTINA UN MEDIU INTERN CARE
INCURAJEAZA OAMENII IMPLICATI SA OBTINA OBIECTIVELE
ORGANIZATIEI**

BENEFICII CHEIE :

**---OAMENII VOR INTELEGE SI VOR FI MOTIVATI
SPRE SCOPURILE SI OBIECTIVELE ORGANIZATIEI**

**---ACTIVITATILE SUNT EVALUATE, ALINIATE SI
IMPLEMENTATE INTR-UN MOD UNIFICAT**

**--- LIPSA COMUNICARII INTRE NIVELE
ORGANIZATIEI VOR FI MINIMIZATE**

**PRINCIPIUL 3 --- OAMENII IMPLICATI
ORGANIZATIILE SE BAZEAZA PE OAMENI.
OAMENII LA TOATE NIVELELE SUNT ESENTA UNEI
ORGANIZATII SI IMPLICAREA LOR COMPLETA SE
BAZEAZA PE ABILITATILE LOR FOLOSITE PT,
BENEFICIILE ORGANIZATIEI. DE ACEEA**

ORGANIZATIILE TREBUIE :

**--- SA INCURAJEZE IMPLICAREA OAMENILOR LA
TOATE NIVELELE**

**--- SA AJUTE OAMENII SA DEZVOLTE SI SA
FOLOSEASCA ABILITATILE LOR**

BENEFICII CHEIE:

**---MOTIVAREA, ANGAJAREA SI IMPLICAREA
OAMENILOR IN CADRUL ORGANIZATIEI**

**---INOVATIE SI CREATIVITATE IN OBIECTIVELE
VIITOARE ALE ORGANIZATIEI**

**---OAMENII VOR FI REMUNERATI PT.
PERFORMANTA LOR**

**----OAMENI NERABDATORI SA PARTICIPE SI SA
CONTRIBUIE LA IMBUNATATIREA CONTINUA**

**PRINCIPIUL 4 --- FOLOSIREA UNUI PROCES
DE APROPIERE**

**ORGANIZATIILE SUNT MAI EFICIENTE IN
ATINGEREA REZULTATULUI DORIT, CAND EI
FOLOSESC UN PROCES DE APROPIERE. DE ACEEA**

:

**---ORGANIZATIILE TREBUIE SA FOLOSEASCA UN
SISTEM DE APROPIERE PT. A CONDUCE
ACTIVITATILE SI A UTILIZA RESURSELE**

BENEFICII CHEIE:

**--- CRESTEREA VENITURILOR SI PIETEI
ACTIUNILOR OBTINUTE PRIN RASPUNSURI
FLEXIBILE SI REPEZI LA OPORTUNITATILE CARE
APAR**

**--- CRESTEREA EFICACITATII IN FOLOSIREA
RESURSELOR ORGANIZATIEI PT. A OBTINE
SATISFACTIA CLIENTULUI**

**--- IMBUNATATIREA LOIALITATII CLIENTULUI, CU
SCOPUL REPETARII AFACERII**

**PRINCIPIUL 5 ---SA IA APROPIEREA
SISTEMELOR**

**ORGANIZATIILE SUNT MAI EFICIENTE , IN
ATINGEREA OBIECTIVELOR, CAND ELE FOLOSESC
APROPIEREA SISTEMELOR PT. A CONDUCE.ASTFEL
ORGANIZATIILE TREBUIE SA:**

**---IDENTIFICE SI SA INTELEAGA PROCESELE
LEGATE SI SA LE TRATEZE PE EL CA SISTEM
--- SA FOLOSEASCA APROPIEREA SISTEMELOR PT.
A CONDUCE PROCESELE CE INTRA IN RELATIE**

BENEFICII CHEIE:

**--- INTEGRAREA SI ALINIAREA PROCESELOR
CARE VOR DUCE LA OBTINEREA REZULTATELOR
DORITE**

**--- ABILITATEA DE A CONCENTRA EFORTUL PE
PROCESELE CHEIE**

**---FURNIZAREA INCREDERII PARTILOR IN CEEA
CE PRIVESTE CONSECVENTA, EFICACITATEA
ORGANIZATIEI**

**PRINCIPIUL 6 ----INCURAJAREA CONTINUA A
IMBUNATATIRII**

**ORGANIZATIILE SUNT MAI EFICIENTE CAND ELE
AU CA OBIECTIV SA CONTINUE IMBUNATATIREA
PERFORMANTEI LOR. DE ACEEA:**

**--- ORGANIZATIILE TREBUIE SA FACI O
INTELEGERE PERMANENTA SA CONTINUE
IMBUNATATIREA PERFORMANTEI LOR GLOBALE**

BENEFICII CHEIE:

**---AVANTAJUL PERFORMANTEI PRIN
IMBUNATATIREA CAPABILITATILOR ORGANIZATIEI**

**--- FLEXIBILITATEA DE A REACTIONA REPEDE LA
OPRTUNITATI**

**PRINCIPIUL 7 --- A CUNOASTE REALITATILE
INAINTE SA DECIZI**

**ORGANIZATIILE ACTIONEAZA MAI BINE CAND
DECIZIILE LOR SUNT BAZATE PE REALITATI: O**

**APROPIERE DE ACEST GEN E EFICIENTA IN
LUAREA DECIZIEI. DE ACEEA:
---ORGANIZATIILE TREBUIE SA-SI BAZEZE
DECIZIILE PE ANALIZA REALA A INFORMATIILOR
SI DATELOR**

BENEFICII CHEIE :

**---- DECIZII CORECTE
--- CRESTERA ABILITATII DE A DEMONSTRA
EFICACITATEA DECIZIILOR LUATE PRIN
REFERINTA DIRECTA LA INREGISTRARILE REALE
---CRESTERA ABILITATII PT. A REVEDEA,
SCHIMBA OPINII SI DECIZII**

PRINCIPIUL 8 ---MUNCA CU FURNIZORII LOR

**ORGANIZATIILE DEPIND DE FURNIZORII LOR, O
ORGANIZATIE SI FURNIZORII EI SUNT IN
INTERDEPENDENTA SI RECIPROC INTERESATI SA
SE BAZEZE PE ABILITATEA AMANDORURA DE A
CREA VALOARE. DE ACEEA :**

**--- ORGANIZATIILE TREBUIE SA MENTINA O
RELATIE RECIPROCA SI BENEFICA CU ANGAJATII
LOR**

BENEFICII CHEIE:

**---CRESTERA ABILITATII SA CREEZE VALOARE
PT. AMNDUA
--- FLEXIBILITATEA SI VITEZA CRESCUTA IN
UNIREA RASPUNSURI,OR PT. A SCHIMBA PIATA
SAU NEVOILE CLIENTILOR SAU ASTEPTARILOR
--- OPTIMIZAREA RESURSELOR SI COSTURILOR**

STANDARDUL ISO 9001 :2000

STANDARDUL ISO REZIDA INTR-O INTRODUCERE
IN URMATOARELE 8 SECTIUNI(CLAUZE), FORMAND
STRUCTURA STANDARDULUI:

9. SCOPUL

10.REFERINTELE NORMATIVE

11.TERMENI SI DEFINITII

12.CERINTELE CALITATII SISTEMULUI DE MANAGEMENT

13.RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

14.MANAGEMENTUL RESURSELOR

15.REALIZAREA PRODUSULUI SI/ SAU SERVICIULUI

16. MASURARI, ANALIZA SI IMBUNATATIRI

**IMPREUNA, TOATE ACESTE SECTIUNI ALE ISO 9001:2000
DEFINESC CE**

**CE AR TREBUI SA FACEM CA SA FURNIZAM
PRODUSELE CARE INTALNESC CLIENTUL SI
CERINTELE PREVAZUTE IN STATUT.**

**CAND ADOPTI ISO 9001:2000, TU TREBUIE SA
LUPTI SA SATISFACI CLIENTUL SI SA
IMBUNATATESTI CONTINUU CALITATEA
SISTEMULUI DE MANAGEMENT**

**IMBUNATATIREA CONTINUA ESTE UN PROCES DE
CRESTERE A EFICACITATII ORGANIZATIEI
VOASTRE PT. A INDEPLINI POLITICA VOASTRA
DE CALITATE SI CALITATEA OBIECTIVELOR.**

STANDARDUL ISO 9004:2000

**ACEST STANDARD ESTE FOLOSIT PT. A EXTINDE
BENEFICIILE OBTINUTE DIN ISO 9001 PT. TOATE**

**PARTILE CARE SUNT INTERESATE SAU
ACTIONEAZA IN SENSUL OPERARII CU AFACERI.**

**ISO 9004:2000 FURNIZEAZA TOATE
INFORMATIILE CARE VOR IMBUNATATI
EFICIENTA OPERATIILOR VOASTRE.**

ORGANIZAREA PROCESULUI

**REALIZAREA PRODUSULUI/SERVICIULUI ESTE
NUMAI PROCESUL LUAT IN CONSIDERARE DE
STANDARD CA PROCES PRINCIPAL.**

**AICI SUNT INCLUSE TOATE ACTIVITATILE
PRIMARE PT. REALIZAREA PRODUSULUI SI
SERVICIULUI, IN CONECTARE CU :PIATA PROPRIE,
PROPRIA ORGANIZARE A STRUCTURII SI
OBIECTIVELE COMPANIEI.**

**ACEST PROCES PRINCIPAL ESTE APOI DIVIZAT
IN URMATOARELE SUBPROCESE:**

7.7 PLANIFICAREA REALIZARII PRODUSULUI

7.8 PROCESELE REFERITOARE LA CLIENT

7.9 DESIGN SI DEZVOLTARE

7.10 ACHIZITIONARE

7.11 PRODUCTIE SI SERVICII DE APROVIZIONARE

7.12 CONTROLUL MONITORIZARII SI MASURARII DEVIZELOR

PROCESELE SUPORT

**CALITATEA SISTEMULUI DE MANAGEMENT ISO 9001 CERE
URMATOARELE ACTIVITATI SUPORT/ PROCESE CU
RELEVANTELE LOR SUBPROCESE:**

“RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI”(CLAUZA 5)

**5.7 OLIGATIVITATEA MANAGEMENTULUI: SUPORTUL
CALITATII**

**5.8 CONCENTRAREA PE CLIENT: SATISFACECEREA
CLIENTILOR**

**5.9 POLITICA CALITATII : STABILIREA UNEI POLITICI A
CALITATII**

**5.10 PLANIFICAREA: INDEPLINIREA UNEI PLANIFICARI DE
CALITATE**

**5.11 RESPONSABILITATEA, AUTORITATEA SI COMUNICAREA :
CONTROLUL SISTEMULUI VOSTRU DE CALITATE**

5.12 REANALIZAREA MANAGEMENTULUI

**“RESURSELE MANAGEMENTULUI(RESURSE UMANE,
FACILITATI ETC)**

**6.1 FURNIZAREA RESURSELOR :FURNIZAREA RESURSELOR DE
CALITATE**

**6.5 RESURSELE UMANE: FURNIZAREA PERSONALULUI DE
CALITATE**

**6.6 INFRASTRUCTURA: ACCENTUL CADE SI AICI PE
CALITATE**

6.7 MUNCA IN MEDIUL INCONJURATOR

CERINTELE CALITATII SISTEMULUI DE MANAGEMENT

**ACESTE CERINTE SUNT PREVAZUTE IN CLAUZA /SECTIUNEA
4 SI SUNT DIVIZATE IN URMATOARELE 2 PARTI:**

**4.1 CERINTE GENERALE: PT. A STABILI CALITATEA
SISTEMULUI VOSTRU**

**--- IDENTIFICAREA PROCESELOR DE CARE ESTE NEVOIE PT.
QMS SI
A ACTIVITATILOR CARE AFECTEAZA CALITATEA
PRODUSULUI**

**--- DETERMINAREA SECVENTEI SI INTERACTIEI ACESTOR
PROCESE**

**---DETERMINAREA CRITERIILOR SI METODELOR NECESARE
PT. A ASIGURA OPERATIILE EFECTIVE SI CONTROLUL
ACESTOR PROCESE**

**---FOLOSIREA RESURSELOR SI INFORMATIEI CA SI FACTORI
CHEIE IN CONTROLUL ACRTIVITATILOR**

**---MONITORIZAREA, MASURAREA SI ANALIZA ACESTOR
PROCESE**

**---IMBUNATATIREA CALITATII SISTEMULUI DE
MANAGEMENT(QMS)**

4.3 CERINTE DOCUMENT : PT. DOCUMENTAREA CALITATII SISTEMULUI

**---DEZVOLTAREA CALITATII SISTEMULUI PRINTR-O SERIE
DE DOCUMENTE:POLITICA CALITATII, CALITATEA
OBIECTIVELOR, CALITATEA MANUALA, OPERAREA
PROCEDURILOR**

---PREGATIREA CALITATII SISTEMULUI DE DOCUMENTE

---CONTROLUL CALITATII SISTEMULUI DE DOCUMENTE

---MENTINEREA CALITATII SISTEMELOR DE INREGISTRARI

DOCUMENTAREA TEHNICA

**IN CONFORMITATE CU ISO 9001, CALITATEA SISTEMULUI
DE MANAGEMENT IN PRIVINTA DOCUMENTARII INTR-O
INTREPRINDERE CUPRINDE:**

**6) AFIRMATII DOCUMENTATE A POLITICII DE CALITATE SI
A CALITATII OBIECTIVELOR**

7) O CALITATE MANUALA

**8) PROCEDURI DE DOCUMENTARE CERUTE DE
STANDARDELE INTERNATIONALE**

**9) DOCUMENTELE NECESARE ORGANIZATIEI PT. A ASIGURA
PLANIFICAREA EFECTIVA, OPERAREA SI SI CONTROLUL
PROCESELOR**

**10) INREGISTRARILE CERUTE DE ACEST STANDARD
INTERNATIOANAL**

**ASTAZI, SE DISTING DE FAPT 2 TIPURI DE
DOCUMENTARI :**

**1. DOCUMENTAREA OBLIGATORIE, EXPRES CERUTA DE
QMS, INCLUZAND DOCUMENTELE MENTIONATE DE LA 1
PANA LA 5**

******* ***** ***** ***** *******

**2.DOCUMENTAREA AUXILIARA , NECESARA PT.
PLANIFICARE, REALIZAREA SI CONTROLUL PROCESELOR
ORGANIZATIEI.**

CURSUL CALITATII IN ORGANIZATII

**ESTE FOARTE IMPORTANT SA INVESTESTI IN OAMENI SI
IN RESURE MATERIALE, INDIVIDUALIZAND ATUNCI CAND
O INTERVENTIE POATE SA FIE MAI EFICACE SI APOI SA
MASORI EFECTELE UNEI ASTFEL DE INTERVENTII.**

**DESIGUR, IN ACEST PROCES COMUNICAREA RAMANE
ESENTIALA SI ESTE FACUTA MAI ALES PT. A MOTIVA
PERSONALUL PROPRIU SI DIN AFARA SI PE ACTIONARI.**

STANDARDIZAREA SISTEMUL BANCAR

**ACEST CAPITOL ARE O IMPORTANTA DEOSEBITA PT.
DEZVOLTAREA CALITATII MANAGEMENTULUI SI PT.
CALITATEA TOTALA A MANAGEMENTULUI, AMANDOUA**

**CA UN INSTRUMENT PT. CONTINUAREA IMBUNATATIRII
SI CA UN MANAGEMENT TEHNIC CAPABIL SA
DEFINEASCA POZITIONAREA STRATEGICA A
ORGANIZATIEI.**

CE ESTE STANDARDIZAREA SISTEMULUI BANCAR
**SISTEMUL BANCAR ESTE UN INSTRUMENT PT.
IMBUNATATIREA PERFORMANTEI INVATAND DIN CELE
MAI BUNE PRACTICI SI INTELEGAND PROCESELE PRIN
CARE SUNT ATINSE ACESTE PERFORMANTE.**

REZULTATELE SISTEMULUI BANCAR

**PROCEDURILE ACESTUI SUBCAPITOL IMPLICA MAI
MULTI PASI:**

- 1)INTELEGEREA PROCESELOR COMPANIEI IN DETALIU**
- 2)ANALIZA PROCESELOR ALTOR COMPANIEI**
- 3)COMPARAREA PERFORMANTELOR PROPRII CU CELE
ALE ALTOR FIRME**
- 4)IMPLEMENTAREA MASURILOR NECESARE PT. A
ACOPERI EVENTUALELE LIPSURI**

CELE 2 TIPURI DE REZULTATE :

- A) REFERINTE STATISTICE --- MASOARA EXCELENTA
PERFORMANTEI PROCESULUI LUATA CA MODEL**
- B)IMPUTERNICIREA ---- SE IDENTIFICA PRACTICILE CARE
AU FOST CAPABILE SA PRODUCA EXCELENTA
PERFORMANTEI**

PRINCIPIILE STANDARDIZARII ACESTUI SISTEM

ACESTEA SUNT:

- 5) RECIPROCIȚATEA - SE BAZEAZĂ PE RELATII RECIPROCE**
- 6) ANALOGIA**
- 7) SCHIMBUL**
- 8) SECRETUL DATELOR**

**DEZVOLTAREA PROIECTULUI STANDARDIZĂRII
SISTEMULUI BANCAR**

**ACEASTA DEZVOLTARE POATE FI IMPARTITA IN
DOUA ETAPE: DIAGNOSTIC SI PROCES**

PRIMA ETAPA, SE REFERA LA :

- IMBUNĂȚĂȚIREA PERFORMANȚELOR LOR,
IDENTIFICAND COMPETENȚELE CRITICE, LIPSURILE**
- INVĂȚAREA CELOR MAI BUNE PRACTICI PT. A
OBTINE ÎMBUNĂȚĂȚIRILE NECESARE**

**A DOUA ETAPA, SE REFERA LA MODUL IN CARE SA
GĂSEȘTI SOLUȚIILE ÎNOVATOARE, FURNIZAND
RĂȚIUNI PT. A LE TRANSFORMA IN AFACERI**

LEGĂȚURA ACESTUI SISTEM CU IMM-URILE

**DEȘIGUR, IMM-URILE POT ÎNTĂLNI CĂTEVA
DIFICULTĂȚI, IN APROPIEREA METODELOR
STANDARDIZĂRII ACESTUI SISTEM:**

- PROIECTELE DE LUNGA DURATA (9-12 LUNI)**
- COSTURILE CONSIDERABILE ÎMPPLICATE AVAND
IN VEDERE POSIBILITĂȚILE FINANCIARE LIMITATE
ALE IMM-URILOR**

**---PERSONALUL IMPLICAT PT. INTREAGA DURATA
A PROIECTULUI AVAND IN VEDERE CAPACITATILE
LIMITATE ALE STAFULUI IMM-URILOR
---MUNCA DE CERCETARE COSTISITOARE SI DE
LUNGA DURATA
--- LIPSA COMPETENTEI IN DOMENIU**

**LA ADAUGAREA ACESTOR DIFICULTATI, IMM-
URILE POT INTALNI CATEVA PROBLEME**

GENERALE CUM AR FI:

--PROBLEME MENTALE

**--LIPSA INCREDERII PT. A TRANSFERA PROPRIILE
DATE**

--LIPSA SUPORTULUI MANAGEMENTULUI

--VALABILITATEA DATELOR

**IMM-URILE SUNT CHEMATE SA JOACE UN ROL
IMPORTANT, PT. A AJUTA MEMBRII LOR SA
REZOLVE PROBLEMELE IMPORTANTE CONECTATE
CU IMPLEMENTAREA LOR, CATEVA PROIECTE
FIIND DEJA LANSATE PT. A CREA O RETEA A
CENTRALIZARII STANDARDIZARII SISTEMELOR
BANCARE PT. IMM-URI , LOCALIZATE IN FIECARE
TARA EUROPEANA SI CONECTATE LA UN CENTRU
PRINTR-UN SITE WEB.**

CALITATEA TOTALA A MANAGEMENTULUI

**SE POATE SPUNE CA TQM ESTE MAI MULT “
MANAGEMENTUL CALITATII” DECAT “CALITATEA
MANAGEMENTULUI”**

PARTICULARITATILE SALE SUNT:

**--IMPLICA TOTI ACTIONARI
--ESTE UN SISTEM PROCES
--CAUTA O IMBUNATATIRE CONTINUA
--CONSIDERA CALITATEA CA UN PUNCT DE
VEDERE GLOBAL**

***PRINCIPIILE PT. EXCELENTA ACORDATE LA
MALCOLM BALBRIDGE, ACOPERA 7 ARII CHEIE,
CU SCORURI DIFERITE:***

- 1) LIDERI 12.5%**
 - 2) PLANIFICAREA STRATEGICA 8.5%**
 - 3) CLIENT SI CONCENTRARE ASUPRA PIETEI 8.5%**
 - 4) INFORMARE SI ANALIZA INFORMATIEI 8.5%**
 - 5) RESURSE UMANE –CONCENTRARE ASUPRA LOR
8.5%**
 - 6) MANAGEMENTUL PROCESULUI 8.5%**
 - 7) REZULTATELE AFACERII 45%**
- IMPLEMENTAREA TQM***

CELE 8 ETAPE MAJORE PT. IMPLEMENTARE SUNT:

- AUDITAREA SITUATIEI EXISTENTE***
- CLASIFICAREA PRIORITATILOR***
- PROGRAMAREA TQM***
- DEZVOLTAREA TQM***
- PLANIFICAREA SI EXECUTAREA ACTIUNILOR DIN
PRIMA PARTE***
- EVALUAREA PERFORMANTEI SI FEED-BACK-UL
ACTIUNILOR***
- IMBUNATATIREA SI EVENTUAL RECONCENTRAREA
GENERALIZAREA***

**CERINTELE PT. IMPLEMENTAREA TQM POT FI
SCHEMATIZATE DUPA CUM URMEAZA:
--OBTINEREA LOGICA A UNEI EVOLUTII PT. TOATE
SISTEMELE IMPLICATE
--DIVERSITATEA APLICARII SISTEMELOR IN
CONCORDANTA CU TIPUL ORGANIZATIEI
--CERINTELE TQM SUNT IN SENSUL INTEGRARII
SISTEMELOR**

CELE 2 SCOPURI ALE TQM SUNT :

**~~CORECTAREA : ABOLIREA IMPACTELOR
NEGATIVE IN PRIVINTA INDEPENDENTEI
SUBSISTEMELOR ORGANIZATIONALA
~~IMBUNATATIREA : SISTEMELE MANAGEMENTULUI
AR TREBUI SA FIE IMBUNATATITE SA OBTINA
IMBUNATATIREA CONTINUA A ORGANIZATIEI**