



SME Counselling

BULETIN INFORMATIV Nr. 3

Cuprins:

1. **ABORDAREA EUROPEANĂ A TQM (MANAGEMENTUL CALITĂȚII TOTALE) ÎN RAPORT CU BUNELE PRACTICI ȘI STANDARDELE DE MANAGEMENT**
2. **CUM POATE FI PROMOVATĂ FOLOSIREA PRINCIPIILOR TQM**
3. **INSTRUMENTE DE AUTO-EVALUARE PENTRU MANAGERI**
4. **ÎNTÂLNIRI INTERNAȚIONALE**
5. **DATE DE CONTACT**

1. Abordarea europeană a TQM (managementul calității totale) în raport cu bunele practici și standardele de management

Proiectul SME Counselling vizează îmbunătățirea competențelor sociale ale managerilor din IMM-uri, prin urmare promovează punerea în practică a principiilor TQM pentru îmbunătățirea performanțelor. În afară de sistemele de management al calității, folosite deja de multe IMM-uri, este posibilă obținerea unei îmbunătățiri mai durabile, prin aplicarea managementului calității totale (TQM).

Atât ISO 9001, cât și TQM sunt adecvate pentru atingerea expectativelor de calitate ale unei organizații, dar sunt diferite din punct de vedere al abordării sistematice aplicate pentru menținerea sistemului în ordine și obținerea îmbunătățirii continue. Managementul calității totale, așa cum numele o spune, este dedicat nu numai procesului de producție, dar și altor părți ale organizației.

Managementul calității totale este superior abordării orientate pe sistem, făcând legătura cu necesitățile clienților din societate, îmbunătățirea calității produselor și organizație. Integrarea sistemelor de management al calității și mediului ISO 9001, ISO 14001, ISO 17025 și a Bunelor Practici GMP/GLP/GCP cu TQM va duce la obținerea unei organizații capabile de a atinge un nivel înalt de satisfacție a clienților, personalului și societății. Companiile trebuie să caute un spirit de inițiativă și creativitate, responsabilitate organizațională și implicare a personalului. Pentru a obține satisfacția clienților pe termen lung, este important să se pună accentul pe îmbunătățirea continuă și specifică, ca funcție a necesităților clientului. Pentru a atinge obiectivele managementului calității totale, este importantă voința unei organizații de a crea o filozofie a calității, conținând principiile fundamentale: auto-reflecție și auto-analizare, formare profesională continuă și colaborare cu echipa, care sunt importante pentru atingerea obiectivului de management al calității totale. Criteriile de bază cum ar fi **orientarea pe client, implicarea conducerii, dezvoltarea competențelor, perspectivă pe termen lung, orientarea pe proces, responsabilitate socială, managementul prin fapte și parteneriatul** trebuie să fie bine cunoscute și implementate în sistemul calității totale.

■ Acest proiect a fost finanțat cu sprijinul Comisiei Europene. Acest document nu prezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Comisiei Europene sau a Centrului Leonardo da Vinci, iar responsabilitatea pentru conținutul său revine exclusiv autorilor acestui material.





SME COUNSELLING

DEZVOLTAREA UNUI PROGRAM DE ÎNDRUMARE, INFORMARE ȘI CONSILIERE PENTRU ANGAJAȚII DIN IMM-URI

Criteriile TQM furnizează întrebări practice și utile, care obligă organizațiile să își pună întrebări importante și să urmărească un nou nivel de excelență. Asigurarea calității ca atare nu influențează calitatea unei operații, indiferent dacă aceasta este desfășurată de o societate comercială sau de o organizație non-profit. Atitudinea oamenilor este cea care pune lucrurile în mișcare. Schimbarea atitudinii oamenilor constituie o sarcină dificilă. Singurul mod prin care se poate obține acest lucru, este prin cunoaștere și instruire practică consacrată. Pentru a face ca o organizație să conștientizeze impactul pe care îl are asupra clienților direcți și dependența ei de clienții din societate, de lanțul de relații cu furnizorii, sponsorii, clienții și societate. Punctul de plecare pentru obținerea unui succes în această privință este dezvoltarea unei viziuni comune cu privire la rolul combinat al Asigurării Calității și al managementului calității totale.

2. Cum poate fi promovată folosirea principiilor TQM

Metoda abordată de proiectul SME Counselling este aceea de a furniza instrumente specifice de formare profesională, pentru a permite managerilor să îmbunătățească rezultatele obținute de oamenii din organizațiile lor.

La nivelul Uniunii Europene, formarea profesională continuă este declarată concept esențial pentru promovarea dezvoltării unei economii bazate pe cunoștințe. Așa cum reiese din feedback-ul obținut de Comisia Europeană pe durata unui vast proces de consultare întreprins în vederea adoptării comunicării „Making a European Area of Lifelong Learning a Reality” metodele de abordare a formării profesionale continue sunt foarte diferite la nivel național. Astfel, majoritatea Statelor membre consideră îndrumarea și consilierea o prioritate. La nivel de companie, accesul la acțiunile de formare continuă sunt încă restrânse la cei care sunt auto-motivați (care au deja un nivel de calificare destul de ridicat). În plus, indiferent de ofertele de perfecționare disponibile salariații IMM-urilor se implică rar în procesul de formare, din câteva motive esențiale:

- angajatorii nu sunt conștienți de avantajele competitive pe care le oferă recalificarea și motivarea salariaților (de obicei consideră că acele competențe existente pe care salariații lor le dețin sunt suficiente, chiar dacă există o lacună de competențe și incompatibilitate între calificările profesionale disponibile pe piață și multilateralitatea necesară micilor întreprinderi)
- deficitul de resurse (umane și financiare) disponibile, combinat cu lipsa stimulentele/constrângerilor interne (cum ar fi cele promovate de sindicate, în întreprinderile mari).

Chiar și atunci când se ia decizia asigurării de formare profesională, relativ puține IMM-uri sunt interesate în evaluarea competențelor reale și ale necesităților de formare ale angajaților lor. Alegerea metodelor adecvate de formare continuă (cursuri interne, cursuri externe, formare „la locul de muncă”, conferințe, ateliere de lucru, rotația posturilor, cercuri de calitate, autodidactism) se face în funcție de „modă” și tendințe externe.

Prin urmare, managerii de IMM-uri trebuie să fie dețină competențele sociale necesare pentru a întâmpina nevoile salariaților.

3. Instrumente de auto-evaluare pentru manageri

În cele ce urmează, este propus un instrument de auto-evaluare pentru manageri de IMM-uri. Cunoașterea nivelului de competență îi permite managerului să aleagă instrumentele adecvate pentru îmbunătățirea anumitor abilități sau pentru crearea altora noi.

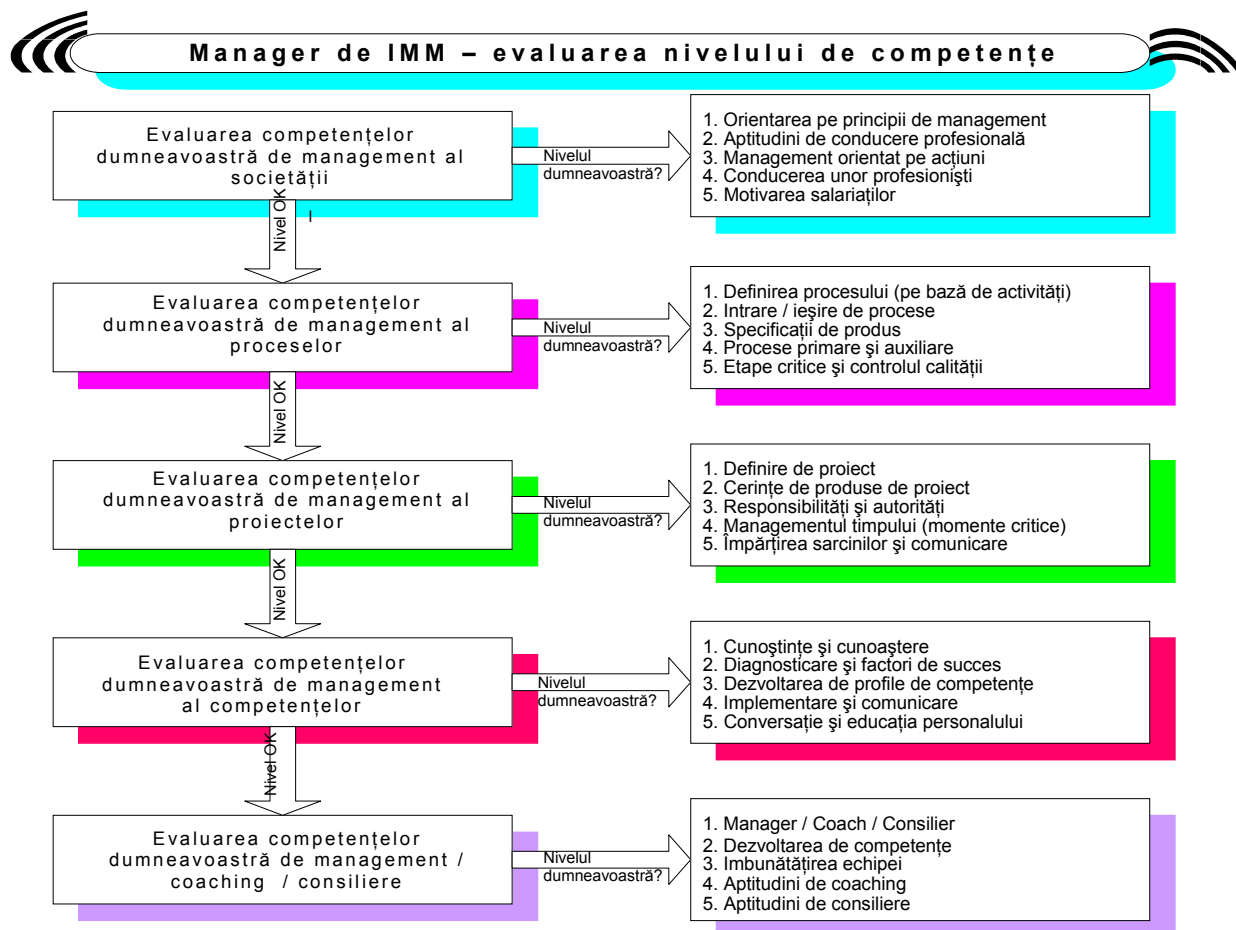
- Acest proiect a fost finanțat cu sprijinul Comisiei Europene. Acest document nu prezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Comisiei Europene sau a Centrului Leonardo da Vinci, iar responsabilitatea pentru conținutul său revine exclusiv autorilor acestui material.

Dec. 2005

fax: +40 21 3126893; e-mail: proiecte@cnipmmr.ro



Leonardo da Vinci



4. Întâlniri internaționale

Cea de-a treia întâlnire internațională a organizațiilor partenerie ale proiectului SME Counselling a fost organizată de partenerii italieni – Provinci di Varese și API Varese, în Varese, pe 6 - 8 octombrie 2005.



Acest proiect a fost finanțat cu sprijinul Comisiei Europene. Acest document nu prezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Comisiei Europene sau a Centrului Leonardo da Vinci, iar responsabilitatea pentru conținutul său revine exclusiv autorilor acestui material.

5. Date de contact



P1 – ECOMET, România

Adresa: Splaiul Independenței, nr. 313

Telefon/Fax: + 402131 69564

E-mail: ecomet@ecomet.pub.ro Web site: www.ecomet.pub.ro



P2 - CNIPMMR, România

Adresa: Str. Victor Eftimiu, nr.2, intrarea 5, parter, camera 62, sector 1, 010154 București, România

Telefon: + 40213126893

Fax: +40213129198

E-mail: office@smeprojects.ro; Web site: <http://www.cnipmmr.ro>;
<http://www.smeprojects.ro>



P3 - API Varese

Adresa: Viale Milano 16 – 21100 Varese, Italia

Telefon: +39-0332-830200

Fax: +39-0332-830900

E-mail: europa@api.varese.it Web site: www.api.varese.it



P4 - Provincia di Varese

Adresa: Via Valverde, 2, 21100 – Varese, Italia

Telefon: +39 0332 252 700

Fax: +39 0332 252 796

E-mail: Cristina.Zambon@provincia.va.it Web site: <http://www.provincia.va.it>



P5 - Groen QA Expert bv

Adresa: Rietsnyderlaan 9, 1394 LC Nederhorst den Berg, Olanda

Telefon: +31 294 257635 Fax: +31 294 257695

E-mail: qaexpert@euronet.nl



P6 – The Academy Of Humanities And Economics

Adresa: ul. Rewolucji 1905r. nr 64, 90-222 Lodz, Polonia

Telefon: +48 42 631-58-32

Fax: 48 42 631-50-32

E-mail: mzawadzka@wshe.lodz.pl Web site: www.wshe.lodz.pl



P7 - Byweb Formacao e Informatica, unipessoal, lda.

Adresa: Av. das Cruzes, 718, 4505-011 Lourosa, Santa Maria da Feira, Portugalia

Telefon: +351 227 410 133

Fax: +351 227 410 134

E-mail: tpinto@byweb.pt Web site: www.byweb.pt



P8 - TEHNE

Adresa: Bd. Timisoara, nr. 37 T10-AP78, sector 6, București 061311, România

Telefon: 40 21 31 6 9530 Fax: +40 21 746 5339

E-mail: office@tehne.ro Web site: www.tehne.ro



P9 - APIMM Făgăraș

Adresa: Str. Republicii nr.18, 505200, Făgăraș, România

Telefon/Fax: +40 268 212459

E-mail: cidimm@xnet.ro scapaco@yahoo.co.uk

P10 - ROMPLUS COMPUTER CENTER SRL

Adresa: Str. Aurel Vlaicu 128, sector 2, București, România

Telefon: +40 21 210 9397 Fax: +40 21 2119298

E-mail: bogdan@romplus.com; rpl@dnt.ro Web site: www.romplus.com



Acest Buletin informativ a fost elaborat de **CNIPMMR, România**
Pentru mai multe informații vă rugăm vizitați website-ul oficial al proiectului: <http://www.smeskills.com>.

- Acest proiect a fost finanțat cu sprijinul Comisiei Europene. Acest document nu prezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Comisiei Europene sau a Centrului Leonardo da Vinci, iar responsabilitatea pentru conținutul său revine exclusiv autorilor acestui material.

Dec. 2005
fax: +40 21 3126893; e-mail: proiecte@cnipmmr.ro

