

MODELE EUROPENE DE POLITICI NAȚIONALE DE PROMOVARE A CALITĂȚII

Prof.univ.dr.ing. Nicolae DRĂGULĂNESCU Universitatea Politehnică din București

nicudrag@artelecom.net

Majoritatea statelor industrializate dezvoltate au elaborat și aplicat - în general, începând din anii '70-'80 - planuri de acțiune specifice vizând îmbunătățirea calității produselor și serviciilor realizate de economiile lor naționale. Aceste planuri au fost inițiate fie de către administrațiile publice fie de către anumite organizații private, în funcție de condițiile specifice fiecărei țări. Totuși, mai devreme sau mai târziu, ambele părți au descoperit că au un obiectiv comun: creșterea competitivității anumitor sectoare ori chiar a întregii industrii naționale.

Cele mai relevante caracteristici ale acțiunilor astfel planificate și realizate în țările industrializate dezvoltate sunt următoarele:

-Existența unor preocupări pentru transmiterea ideii privind relația de cauzalitate existentă între cauza „calitatea produselor/ serviciilor” și efectul „competitivitatea furnizorilor acestora” (întreprinderi de toate tipurile)

-Manifestarea interesului pentru îmbunătățirea calității produselor și serviciilor și pentru implementarea sistemelor de management al calității

-Definirea și implementarea unei politici naționale a calității orientată în special spre promovare și mai puțin spre acordare de subvenții, întrucât beneficiile rezultate din îmbunătățirea calității reprezintă un avantaj direct pentru fiecare întreprindere implicată

-Tendința de adecvare a proceselor tehnologice la parametrii specificați în proiecte, pentru a satisface cerințele și nevoile clienților/ consumatorilor/ utilizatorilor.

1. Rolul și acțiunile Guvernului francez

Conform politicii naționale franceze a calității - așa cum a fost ea formulată în 1998 de Secretariatul de Stat pentru Industrie al Republicii Franceze - în Franța, „Calitatea este problema agenților economici iar Statului îi revine responsabilitatea asigurării unui mediu favorabil soluționării acestei probleme”. În consecință, Guvernul francez a stabilit următoarele direcții de acțiune :

- Asigurarea promovării calității totale
- Sprijinirea întreprinderilor
- Asistarea dezvoltării de metode și instrumente ale calității

Cele mai importante acțiuni în care s-a implicat Guvernul francez au fost (de exemplu, în 1999) următoarele:

- Incitarea agenților economici de-a cunoaște și utiliza conceptele, metodele și instrumentele calității în scopul dezvoltării propriei lor competitivități

- Stabilirea unor măsuri adecvate facilitând agenților economici care au optat pentru proiectarea și implementarea unui sistem (de management) al calității, funcționarea continuă, adaptată și coerentă a următoarelor elemente, astfel încât acestea să fie capabile de-a satisface toate cerințele identificate:
 1. educare & instruire,

 2. consultanță,

 3. standarde și referențiale,

 4. metode și instrumente ale calității,

 5. cercetare

- Crearea unei rețele naționale de distribuire a acestor elemente agenților economici

- Recunoașterea publică a nivelului de maturizare a abordării calității de către agenții economici

2. Scurtă cronologie a celor mai importante evenimente din istoria calității în Franța (1975-2002)

1975 - Simpozionul „Sfidările calității” - organizat la Paris, de AFNOR (Asociația Franceză pentru Standardizare) și AFCIQ (Asociația Franceză pentru Controlul Calității Industriale)

-- Înființarea SQUALPI (Serviciul pentru Calitatea Produselor Industriale) - o organizație guvernamentală specializată (în cadrul Ministerului Industriei și Cercetării) având ca atribuții principale: definirea și implementarea politicii naționale privind calitatea industrială, coordonarea interministerială în problemele calității și verificarea veracității informațiilor destinate consumatorilor.

1978 - Legea Scrivener privind informarea și protejarea consumatorilor

1979 - Înființarea RNE (Rețeaua Națională de Încercări) - având misiunea de-a asigura calitatea și omogenitatea serviciilor de încercare a produselor/ serviciilor pe ansamblul teritoriului francez (prin acreditarea laboratoarelor de încercări, funcționarea în rețea cu laboratoare străine de încercări, etc.)

1980 - Instituirea Premiului „Industrie și calitate” (de AFCIQ) -- Publicarea standardului NF X 50-110 (referitor la managementul calității), ce avea să fie utilizat ca principală bază de elaborare a standardului NF EN ISO 9004

1981 - Proclamarea anului 1981 ca „An al calității” (acțiune inițiată de Ministerul Industriei)

-- Înființarea AFCERQ (Asociația Franceză a Cercurilor Calității)

1982 - Înființarea Grupului de Lucru „Educație pentru calitate” (acțiune inițiată de Ministerul Industriei și realizată în cooperare cu Ministerul Învățământului Superior)

1983 - Publicarea Rapoartelor privind „Politica de standardizare” și „Politica referitoare la calitatea produselor și serviciilor pentru consumatori” (comunicări în Consiliul de Miniștri)

1984 - Promulgarea Decretului referitor la Standardizare -- Înființarea fondurilor regionale pentru finanțarea acțiunilor de consultanță destinate întreprinderilor mici și mijlocii

-- Publicarea Raportului privind „Condițiile îmbunătățirii calității în cadrul industriei franceze”

-- Publicarea Raportului privind „Calitatea produselor industriale” (comunicare în Consiliul de Miniștri)

1985 - Înființarea RNPQ (Rețeaua Națională pentru Promovarea Calității - incluzând AFNOR, AFCIQ, asociațiile profesionale, camerele de comerț, organizații guvernamentale)

-- Publicarea Raportului privind „Utilizarea standardelor și certificărilor în cadrul activităților comerciale” (comunicare în Consiliul de Miniștri)

-- Organizarea „Trenului calității” (expoziție itinerantă în scopul popularizării acțiunilor de promovare a calității) care a avut peste 10.000 vizitatori, în 17 din cele 20 de departamente ale Franței

1986 - Înființarea IRDQ (Institutului pentru cercetare-dezvoltare în domeniul Calității) la Besançon

1987 - Publicarea Raportului privind „Implementarea și certificarea sistemului de asigurare a calității în întreprinderi” (comunicare în Consiliul de Miniștri) și a propunerii de creare a unui organism unic de certificare a sistemelor calității

1988 - Înființarea AFAQ (Asociația Franceză pentru Asigurarea Calității)

-- Înființarea Cluburilor „Inițiativă și competitivitate” (de AFNOR, în colaborare cu Ministerul

Industriei) - în scopul sensibilizării managerilor întreprinderilor mici și mijlocii cu privire la avantajele calității și certificării

1989 - Publicarea Raportului „Despre direcțiile de acțiune stabilite prin politica de standardizare” (comunicare în Consiliul de Miniștri)

1991 -- Înființarea MFQ (Mișcarea Franceză pentru Calitate) în scopul implementării și administrării politicii de promovare a calității în cadrul întreprinderilor și al organizațiilor administrației publice locale și centrale. Alte instituții (cum ar fi cele 19 Delegații Regionale și Institutul Național pentru Securitate) au fost de asemenea înființate în acest an.

1992 -- Publicarea Raportului „Politica de promovare a calității și a securității industriale” (comunicare în Consiliul de Miniștri), a propunerii de instituire a Premiului Național Francez pentru Calitate și a Politicii Europene a Calității -- Organizarea primului Seminar Național privind cercetarea în domeniul calității (implicând ministerele, MFQ, IRDQ, etc.)

1993 -- Publicarea Rapoartelor „Certificarea - factor esențial al noului progres economic” și „Direcții de acțiune stabilite prin politica de promovare a calității” (comunicări în Consiliul de Miniștri) -- Publicarea „Codului Consumului”

1994 - Înființarea COFRAC (Comitetul Francez pentru Acreditare) - organismul național francez de acreditare, o organizație privată no-profit pentru acreditarea organismelor de certificare și a laboratoarelor de încercări, etc

-- Analiză pe bază de chestionare, la nivel național, privind „Imaginea calității produselor și serviciilor franceze” (efectuată de Ministerul Industriei), în scopul evaluării maturității abordărilor calității în cadrul întreprinderilor

1995 - Înființarea „Grupului Interministerial pentru Standarde” în scopul sprijinirii activității ministerelor și Guvernului francez

-- Organizarea primei „Luni a Calității Franceze” (Octombrie 1995) - organizată de Ministerul Industriei și MFQ.

-- Organizarea primului Seminar interprofesional privind controlul produselor industriale „Marcarea CE și competitivitatea”

1996 - Primirea de către Președintele Franței a celor circa o sută de manageri generali ai întreprinderilor cărora li s-a acordat Premiul Regional/ Național Francez pentru Calitate

-- Declarația Președintelui Franței („Inițiativele pentru calitate trebuie să reprezinte - atât pentru Stat cât și pentru întreprinderi - o preocupare obligatorie de maximă importanță. Competitivitatea și locurile noastre de muncă se pot asigura doar prin asemenea inițiative! Jacques Chirac - Președintele Franței)

-- Serviciile administrației publice locale și centrale sunt invitate să candideze la Premiul Național Francez pentru Calitate

1997 - Înființarea Sistemului Național de Informare privind Calitatea accesibil tuturor agenților economici (pe situl web al MFQ www.mfq.asso.fr)

-- Lansarea „Politicii calității” organismelor administrației publice centrale

-- Publicarea „Ghidului Metodologic al calității în administrația publică”

1999 - SQUALPI (27 funcționari) are un buget de 280 milioane FF (la nivel național) plus 130 milioane FF (la nivel regional). Atribuțiile sale sunt următoarele: implementarea politicii naționale a standardizării (prin AFNOR), promovarea standardizării în cadrul întreprinderilor, facilitarea liberei circulații a produselor, promovarea calității, certificarea și acreditarea, managementul programului „Acces la calitate, certificare, încercare și standardizare.”

2002 SQUALPI (Subdirecția Calității pentru Industrie și Standardizare) în cadrul MITIP, Ministerul Industriei, Tehnologiei Informației și Poștelor are misiunea de-a stimula, coordona și implementa acțiuni adecvate în scopul îmbunătățirii calității produselor și serviciilor industriale precum și de-a asigura întreprinderilor un mediu tehnic și cultural favorabil promovării calității. Partenerii săi sunt AFNOR, AFAQ, MFQ, COFRAC și alții. Astfel, cultura calității poate fi difuzată în cadrul întreprinderilor franceze, prin acțiunile unitare, corelate și coordonate ale tuturor acestor parteneri.

Astăzi, politica franceză de promovare a calității este orientată spre următoarele trei direcții principale de acțiune:

1. Distribuirea de informații necesare cu caracter uzual întreprinderilor interesate în realizarea unor acțiuni pentru calitate (prin realizarea și difuzarea de studii, broșuri, pliante, seminarii, expoziții specializate, situri web, etc. în general contra cost)

2. Sprijinirea inițiativelor colective de inovare (de exemplu, prin apelul anual de propuneri pentru acțiuni în cadrul programului Acces la calitate, certificare, încercare și standardizare, AQCEN, permițnd finanțarea parțială a unor acțiuni colective de inovare la nivel național)

3. Sprijinirea inițiativelor pentru calitate ale unor întreprinderi (ca, de exemplu: implementarea sistemelor de management în conformitate cu standardele ISO 9000 și ISO 14000, integrarea diferitelor sisteme de management, implementarea principiilor îmbunătățirii continue, etc. prin elaborarea de metode, ghiduri, instrumente, culegeri de Ghiduri de bune practici în management , etc.)

3. Date statistice comparative (Martie 2002)

PARAMETRI	N FRANȚA	N România
Numărul standardelor aprobate	>18000	>15000
Numărul standardelor europene adoptate	>10000	>4000
Numărul întreprinderilor certificate ISO 9000	>15000	>1500
Numărul întreprinderilor care au primit marca națională de conformitate	>4400	ZERO
Numărul laboratoarelor de încercări sau etalonări acreditate	>1300	186+1
Numărul organismelor acreditate de certificare a sistemelor de management al calității (întreprinderilor) sau a personalului	26	11+2
Numărul organismelor acreditate de certificare a produselor (industriale sau agricole) și a serviciilor	24 pentru produse și servicii industriale 28 pentru produse agricole și alimentare	11
Numărul organismelor acreditate de certificare a sistemelor de management al mediului	8	ZERO
Numărul organismelor de educație & instruire și/ sau consultanță specializate în managementul calității	< 50 (doar pentru consultanță, toate fiind calificate ca atare)	>32
Numărul periodicelor referitoare la calitate și avnd distribuție regulată la nivel național	4	4
Numărul rețelelor regionale ale asociațiilor pentru calitate	22	ZERO
Numărul institutelor naționale specializate în problemele calității	5	ZERO

4. Reglementări franceze relevante esențiale

- Decretul nr. 84-74 privind statutul standardizării
- Directiva din 7 November 1994 privind elaborarea standardelor
- Legea nr. 94-442 privind certificarea produselor și serviciilor industriale
- Decizia din 30 Martie 1995 privind recunoașterea COFRAC în calitate de organism de acreditare a organismelor de certificare a produselor și serviciilor

•Codul Consumului

5. Adrese web relevante

AFNOR - Asociația Franceză de Standardizare www.afnor.fr

AFAQ - Asociația Franceză de Asigurare a Calității www.afaq.fr

COFRAC - Comitetul Francez pentru Accreditare www.cofrac.fr

MFQ - Mișcarea Franceză pentru Calitate www.mfq.asso.fr

SQUALPI - Subdirecția Calității pentru Industrie și Standardizare www.industrie.gouv.fr/pratique/certification/squalpi.html www.minefi.gouv.fr

1. Planul Național pentru Calitate Industrială

După mai multe Campanii Anuale pentru Calitate inițiate, începnd din 1986, de Ministerul Industriei și Energiei (MINER) din Spania (MINER), acest minister a lansat, în 1990, un ambițios Plan Național pentru Calitate Industrială (PNCI), aplicat între anii 1990-1993, în scopul îmbunătățirii competitivității industriei spaniole. Acest Plan elaborat în conformitate cu politica industrială comunitară a fost aprobat de Guvernul spaniol în 1990, care i-a alocat un buget de 12.135 milioane de pesetas. Mai mult, reprezentanții ministerelor spaniole au stabilit că politica de promovare a calității industriale și politica de promovare a inovărilor tehnologice reprezintă vectorii fundamentali ai politicii industriale orizontale a Spaniei. De remarcat că anul 1993 a fost foarte important pentru Spania întrucât el a marcat atât inaugurarea Pieței Unice Europene cât și sfârșitul perioadei de tranziție solicitate de Guvernul spaniol pentru a deveni capabil să integreze industria spaniolă în Comunitatea Economică Europeană. Întrucât Spania devenise membru cu drepturi depline al CEE la data de 1 Ianuarie 1986, structurile calității existente la data respectivă în Spania s-au adaptat din mers noilor tendințe și au decis să abandoneze vechile moduri de organizare și funcționare devenite contra-productive. Planul Național pentru Calitate Industrială viza atât dezvoltarea competitivității industriei spaniole (prin îmbunătățirea calității produselor și întreprinderilor acestora) cât și promovarea unei noi culturi a calității în cadrul organizațiilor, în scopul creării unui mediu favorabil dezvoltării competitivității. Conform MINER, promovarea calității înseamnă, în special, promovarea asigurării calității pentru a permite pătrunderea produselor spaniole pe piața europeană, o piață caracterizată de numeroase reglementări, standarde și proceduri specifice. Abordarea asigurării calității este mult mai efektivă și eficientă decât abordarea controlului calității. Obiectivul general fundamental al acestui Plan constă în crearea unui mediu care să faciliteze dezvoltarea conștientizării - de către întreaga populație activă - a rolului și importanței fundamentale a managementului calității, în cadrul întreprinderii, ca factor determinant al competitivității. Pe baza acestei conștientizări se pot în continuare elabora și implementa politici și strategii adecvate privind calitatea, în cadrul întreprinderii.

Acest Plan Național pentru Calitate Industrială a avut patru obiective detaliate esențiale:

a) Promovarea și stimularea cererii consumatorilor pentru produse și servicii de calitate.

Este evident că, din acest punct de vedere, evaluarea conformității produselor/ serviciilor și sistemelor calității este esențială pentru generarea încrederii necesare.

b) Promovarea și recunoașterea pe plan internațional a produselor spaniole în cadrul diferitelor piețe externe, în colaborare cu alte organizații implicate (camere de comerț, asociații de promovare a exporturilor, AENOR Asociația Spaniolă pentru Standardizare, etc.), atât în cadrul relațiilor comunitare cât și al celor bilaterale.

c) Stimularea implementării sistemelor de management al calității, în special în cadrul întreprinderilor mici și mijlocii, în scopul implementării abordării asigurarea calității (în principal, prin dezvoltarea conștientizării, educație & instruire, consultanță, ca și prin evaluări cantitative și calitative, îmbunătățirea sistemului național de informare în domeniul calității, etc.)

d) Dezvoltarea și îmbunătățirea infrastructurii calității (incluznd toate organismele implicate în standardizare, certificare, încercare, metrologie, inspecție, etc. pentru evaluări și certificări ale calității și securității).

Toate aceste obiective detaliate au fost realizate prin intermediul unor strategii și direcții de acțiune adecvate. Planul a fost gestionat de Directoratul General pentru Politica Tehnologică din cadrul MINER. Partenerii Ministerului Industriei și Energiei (MINER) au fost:

a. **AENOR** (Asociația Spaniolă pentru Standardizare și Certificare) care elaborează standardele naționale spaniole UNE și participă la lucrările de elaborare a standardelor în cadrul CEN și CENELEC. Înființarea AENOR a fost inițiativa întreprinderilor industriale din Spania. n prezent, AENOR - recunoscută oficial de MINER în 1986 - administrează sistemul de certificare voluntară.

b. **RELE** (Rețeaua Spaniolă a Laboratoarelor de ncercări) o organizație neguvrenamentală no-profit ce are misiunea de-a acredita laboratoarele de încercări

c. **SCI**(Sistemul de Etalonare Industrială) o rețea de laboratoare de etalonare organizată de MINER în 1992.

d. **AENICRE**(Asociația Spaniolă a Organismelor de Inspecție și Control Reglementar) recunoscută de MINER

e. Organisme de consultanță

Ulterior a fost înființată AEC (Asociația Spaniolă pentru Calitate) ce a devenit de asemenea un partener al MINER.

Beneficiarii acțiunilor realizate în cadrul PNCI:

a. Consumatorii și utilizatorii

b. întreprinderile industriale (clasificate în 4 grupe, în funcție de mărimea lor, publice sau private)

c. Organismele infrastructurii calității

2. Premiile Naționale Spaniole pentru Calitate

În 1992, în cadrul Planului Național pentru Calitate Industrială (PNCI), Ministerul Industriei, Comerțului și Turismului din Spania a înființat - în colaborare cu Asociația Spaniolă pentru Calitate (AEC) - un Premiu Național pentru Calitate, destinat întreprinderilor (fie mari, fie mici și mijlocii). AEC și a asumat responsabilitatea organizării și funcționării Secretariatului Premiului precum și cea a administrării Premiului. Obiectivele de bază ale Premiului constă în conștientizarea personalului întreprinderilor în legătură cu importanța asigurării calității, în scopul îmbunătățirii competitivității acestor întreprinderi. Referențialul ales în acest scop a fost standardul EN 29004 iar motto-ul său a fost: Calitatea este rezultanta eforturilor fiecăruia.

În 1993, Ministerul Industriei, Comerțului și Turismului din Spania a înființat Premiul de Excelență Principe Felipe organizat în 6 categorii (fiecare reprezentând câte un factor determinant al competitivității): Calitatea industrială, Design-ul industrial, Efortul tehnologic, Eficiența proceselor și utilizării energiei, Managementul mediului, Internaționalizarea. Alte două Premii naționale stabilite concomitent au fost: Premiul Principe Felipe pentru Antreprenoriat în Turism și Premiul Principe Felipe pentru Competitivitate în Antreprenoriat. Acest ultim premiu se acordă întreprinderilor care au reușit să implementeze cu succes cel puțin doi factori determinanți ai competitivității. Pentru Premiul de Excelență Principe Felipe pentru Calitate Industrială, referențialul adoptat a fost standardul EN 29004.

Primele acțiuni în direcția definirii și implementării unei politici naționale de promovare a calității au demarat cu evaluarea a peste 200 de sisteme ale calității din întreprinderile portugheze. Această evaluare a vizat atât dezvoltarea conștiinței calității cât și cunoașterea situației reale a calității în cadrul întreprinderilor. Rezultatele evaluărilor au indicat necesitatea de-a planifica și realiza o Campanie Națională pentru Calitate orientată în special spre întreprinderile mici și mijlocii.

În 1990, Ministerul Industriei și Energiei din Portugalia în colaborare cu asociațiile patronale, sindicale și profesionale portugheze a început să implementeze un Program Special pentru Dezvoltarea Industriei Portugheze incluzând șase programe specifice:

1. Infrastructurile tehnologice
2. Educație & instruire tehnică
3. Stimulente pentru inițiative productive
4. Inginerie financiară
5. Dezvoltarea productivității
6. Calitate industrială și design

Ultimul program a inclus acțiuni necesare pentru a permite produselor portugheze accesul pe Piața Unică Europeană, după 1993.

După 1976, Guvernul olandez a inițiat anumite activități la nivel național privind calitatea industrială. Aceste activități - ce au fost realizate între anii 1978-1982 - au pregătit lansarea Programului Național pentru Calitate implementat între anii 1984-1987. Obiectivele acestui program au inclus:

a. mbunătățirea infrastructurilor calității (standardizare, certificare, informarea referitoare la calitate, etc.)

b. Sprijinirea difuzării cunoștințelor referitoare la calitate în cadrul întreprinderilor mici și mijlocii

c. Implicarea administrației publice, în calitatea sa de client foarte important, în problematica promovării calității (mai ales în ceea ce privește relațiile sale cu furnizorii de produse și servicii)

Acțiunile necesare au fost planificate și realizate de către Ministerul Economiei din Olanda, în

colaborare cu anumite organizații publice și private (ca, de exemplu: Asociația Olandeză pentru Calitate - DQA, sindicatele, asociațiile patronale, asociațiile consumatorilor, etc.). Aceste acțiuni au inclus:

- Campanii de informare a asociațiilor patronale și a altor organizații implicate
- Implementarea sistemelor de asigurare a calității în 20.000 de întreprinderi din 20 sectoare industriale. (Guvernul olandez a finanțat 65% din costuri în prima fază și 40% din costuri în fazele următoare)
- Instituirea unui sistem de recunoaștere a laboratoarelor de încercări
- Instituirea unui Centru Național pentru Difuzarea Informațiilor privind Calitatea
- Publicarea unei reviste trimestriale privind calitatea precum și a unor pliante și broșuri referitoare la cele mai importante subiecte din managementul calității (toate avnd difuzare la nivel național).

1. Libera circulație a mărfurilor/ bunurilor/ produselor (ca obiect al Cap. 1 al Acquis-ului) și creșterea competitivității (ca abilitate a unei țări/ întreprinderi de a genera mai multă bunăstare decât concurenții ei, pe piața mondială) sunt puternic interconținonate întrucât reprezintă obiective comune esențiale ale evaluării conformității. Considerăm că actuala politică industrială oficială a Romniei (a se vedea situl www.minind.ro) nu reflectă în măsură suficientă relația existentă între competitivitate și calitate. n plus, considerăm că ar trebui avute în vedere, simultan, ambele domenii - reglementat (obligatoriu) și nereglementat (voluntar) - ale Acquis-ului comunitar.

2. Adoptarea legislației prevăzută de Acquis nu este suficientă pentru ca aceste reglementări să funcționeze și pentru ca România să poată fi admisă în UE. România mai are nevoie și de infrastructuri funcționale, credibile, eficiente și eficace, de noi și efective politici macroeconomice precum și de o cultură adecvată a managementului participativ/ antreprenorial pentru a putea face față cu succes redevtabilelor și multiplelor obstacole culturale ce frânează implementarea cadrului legislativ și instituțional specific UE.

3. Ca urmare a dificultăților tranziției și a obstacolelor culturale identificate, considerăm că România nu a creat încă un mediu tehnic de afaceri care să fie suficient de omogen, transparent și credibil astfel încât să poată avea încredere în el atât autoritățile publice cât și, mai ales, agenții economice și consumatorii din țara noastră. Altfel spus, cu toate progresele considerabile obținute în dezvoltarea și îmbunătățirea funcționării organismelor infrastructurii de evaluare a calității și

organizațiilor de protecție a consumatorilor, încă nu există în România un mediu tehnic suficient de credibil în cadrul căruia să poată fi dezvoltate, consolidate și îmbunătățite **EXCELENȚA N AFACERI și COMPETITIVITATEA PRIN CALITATE** ale agenților economici. n aceste circumstanțe, generarea încrederii în produsele/ serviciile romnești și în furnizorii acestora este o sarcină dificilă, îndrăzneată și costisitoare dar, totuși, realizabilă.

4. Anumite studii publicate de Comisia Europeană [ca, de exemplu: EUROPEAN COMMISSION, DG III INDUSTRY - Working Document on the European Quality Promotion Policy or the European way towards Excellence (1995)] au demonstrat în mod clar relația efect-cauză existentă între competitivitatea unei economii naționale și măsura în care agenții săi economici cunosc și aplică principiile, metodele și tehnicile specifice managementului calității. Neglijarea acestui aspect, din ignoranță și/ sau suficiență, în special la nivel guvernamental (de exemplu prin neimplementarea sistemelor de management al calității în cadrul administrației publice centrale, prin absența unor stimulente morale/ materiale adecvate destinate agenților economici care se decid să implementeze un asemenea sistem, etc.) dar și la nivel microeconomic (de exemplu, prin neadoptarea unui sistem de remunerare în funcție de performanțele obținute individual și în grup) au fost - și încă mai sunt, din păcate! - grave erori tactice.

5. Privatizarea ca atare și singură nu soluționează în mod automat problemele privind competitivitatea prin calitate a unei întreprinderi. De fapt ea înseamnă doar un simplu transfer de responsabilitate și ar trebui să fie urmată de măsuri manageriale adecvate vizând dezvoltarea/ îmbunătățirea competitivității organizației.

6. Politicile și strategiile în domeniul calității ce urmează a fi adoptate în România anilor 2004-2007 ar trebui să se inspire din politicile și strategiile în domeniul calității adoptate de statele membre ale UE între anii 1985-2000, întrucât datorită lor s-a obținut actuala competitivitate prin calitate a acestora.