

DE LA „CERCUL VICIOS” LA „CERCUL VIRTUOS”, PRIN SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITATII

În România sunt bine cunoscute efectele a numeroase „cercuri vicioase” ce conduc pe cei care le adoptă din rău în mai rău dar, din păcate, sunt încă prea puțin cunoscute și utilizate „cercurile virtuose” ce permit celor care le adoptă să evolueze din bine în mai bine. Un exemplu de asemenea „cerc virtuos” este celebrul „Ciclu PDCA” (ciclu pentru implementarea căruia, de exemplu, în Japonia se acordă „Premiul Deming pentru calitate”) cu diferitele sale variante, inclusiv cea corespunzând unui sistem de management al calității conform standardelor internaționale ISO 9000. Din practica celor 510.616 de întreprinderi (din 161 de țări) ce au fost certificate ISO 9000, conform statisticilor ISO, până la sfârșitul anului 2001, rezultă că implementarea acestui sistem de management al calității a determinat următoarele efecte benefice:

- reducerea costurilor non-calității
- creșterea valorii adăugate pentru client în cadrul diferitelor procese ale întreprinderii
- creșterea profitului și a ratei profitabilității
- creșterea numărului de clienți și a segmentului de piață prin generarea încrederii în capabilitatea întreprinderii de-a furniza în mod continuu exclusiv produse/ servicii de calitate La același moment de referință, Europa (având 38; de țări) reprezenta 269.250 de întreprinderi certificate (adică 51.57%), din care România avea 1670 de întreprinderi certificate (dintre care 87 de întreprinderi - pe baza noii ediții a standardelor ISO 9000: 2000).

De menționat că, în conformitate cu statisticile RENAR, până la sfârșitul anului 2002, în România, au fost certificate în total, conform standardelor ISO 9000, peste 2200 de întreprinderi. Deși, aparent, numărul acestor întreprinderi pare a fi suficient de mare (mai ales, comparativ cu alte țări) și dacă știm că avem în România cca. 10.000 de agenți economici profitabili (din cei peste un milion de agenți economici înregistrați!) rezultă că am putea avea și mai multe întreprinderi ce au implementat și certificat un sistem de management al calității, conform standardelor internaționale ISO 9000. Este suficient, de exemplu, să îmbunătățim eficacitatea sistemelor de management al calității implementate în diferite întreprinderi, dar care, din diferite motive, nu au putut fi încă certificate. Dar calea sine-qua-non este reprezentată de informarea, instruirea și consultanța necesară oferite agenților economici ce doresc să implementeze un asemenea sistem de management. Din fericire, avem în România, în prezent, o piață substanțială a acestor tipuri de servicii și a prestatorilor lor. Astfel, treptat, și la noi, pentru tot mai mulți agenți economici, CALITATEA va deveni diferența specifică dintre „reușită” și „eșec”.

Conf.dr.ing. Nicolae Dragulănescu Secretar General al Fundației Române pentru Promovarea Calității