

MANAGEMENTUL CALITĂȚII PRINCIPII

Curs 2

PRINCIPIUL 2: CONDUCEREA (LEADERSHIP)

Liderii stabilesc unitatea dintre scopul și orientarea organizației.

Aceștia ar trebui să creeze și să mențină mediul intern în care personalul poate deveni pe deplin implicat în realizarea obiectivelor organizației

PRINCIPIUL 2: CONDUCEREA (LEADERSHIP)

Beneficii:

- ◉ personalul va înțelege și va fi motivat în acord cu aspirațiile și obiectivele companiei;
- ◉ activitățile sunt evaluate, corelate și realizate într-un mod unitar;
- ◉ problemele de comunicare între nivelele organizatorice vor fi minimizate.

PRINCIPIUL 2: CONDUCEREA (LEADERSHIP)

Aplicarea principiului personalului de conducere trebuie să ducă la:

- ◉ luarea în considerare a nevoilor tuturor părților interesate (incluzând clienții, proprietarii, angajații, furnizorii, finanțatorii, comunitatea locală și societatea, ca ansamblu);
- ◉ stabilirea unei viziuni clare asupra viitorului organizației;
- ◉ alegerea de obiective și ținte competitive;

PRINCIPIUL 2: CONDUCEREA (LEADERSHIP)

- ◉ crearea și susținerea unor valori acceptate, a corectitudinii și a unor modele etice în toate nivelurile organizației;
- ◉ stabilirea încrederii și eliminarea temerii;
- ◉ asigurarea resurselor necesare, a instruirii și a libertății de acțiune cu responsabilitate și eficiență pentru întreg personalul;
- ◉ inspirarea, încurajarea și recunoașterea contribuțiilor personale.

PRINCIPIUL 3: IMPLICAREA PERSONALULUI

Personalul -de la toate nivelurile- este esența unei organizații și implicarea lui totală permite ca abilitățile lui să fie utilizate în beneficiul organizației.

Beneficii:

- ◉ motivarea, angajamentul și implicarea personalului din organizație;
- ◉ inovare și creativitate în urmărirea obiectivelor organizației;
- ◉ personalul își poate cuantifica propria performanță;
- ◉ personalul va dori să participe și să contribuie permanent la procesul de îmbunătățire.

PRINCIPIUL 3: IMPLICAREA PERSONALULUI

Aplicarea principiului implicării personalului conduce la:

- ◉ înțelegerea de către angajați a importanței contribuției și rolului lor în cadrul organizației;a
- ◉ angajații pot să identifice constrângerile referitoare la performanțele lor;
- ◉ angajații acceptă problemele și își asumă responsabilitatea rezolvării lor;
- ◉ salariații își pot evalua propriile performanțe în raport cu obiectivele personale;

PRINCIPIUL 3: IMPLICAREA PERSONALULUI

Aplicarea principiului implicării personalului conduce la:

- ◉ personalul va căuta în mod activ oportunități menite să le crească competența, cunoștințele și experiența;
- ◉ angajații își vor împărtăși în mod liber cunoștințele și experiența în raport cu obiectivele personale;
- ◉ personalul va discuta în mod deschis despre probleme și rezultate.

PRINCIPIUL 4: ABORDAREA BAZATĂ PE PROCES

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

Beneficii:

- reducerea costurilor și perioade de timp mai scurte până la utilizarea efectivă a resurse rezultate mai bune, consistente și previzibile;
- oportunități de îmbunătățire focalizate pe prioritate.

PRINCIPIUL 4: ABORDAREA BAZATĂ PE PROCES

Aplicarea principiului abordării ca proces conduce, de obicei, la:

- ◉ definirea sistematică a activităților necesare atingerii rezultatului dorit;
- ◉ stabilirea de responsabilități clare și cuantificabile pentru activitățile importante de conducere;
- ◉ analiza și măsurarea capabilității activităților cheie;

PRINCIPIUL 4: ABORDAREA BAZATĂ PE PROCES

Aplicarea principiului abordării ca proces conduce, de obicei, la:

- ◉ identificarea interfețelor dintre activitățile cheie ale acestora cu restul funcțiunilor organizației;
- ◉ concentrarea pe factorii care pot duce la îmbunătățirea activităților organizației (ca de exemplu: resurse, metode și materiale);
- ◉ evaluare riscurilor, consecințelor și impactului activităților asupra clienților, furnizorilor și a celorlalte părți interesate.

PRINCIPIUL 5: ABORDAREA MANAGEMENTULUI CA SISTEM

Identificarea, înțelegerea și conducerea proceselor corelate ca un sistem, contribuie la eficacitatea și eficiența unei organizații în realizarea obiectivelor sale.

Beneficii:

- ◉ integrarea și alinierea proceselor va permite o mai bună realizare a obiectivelor dorite;
- ◉ capacitatea de concentrare asupra proceselor cheie;
- ◉ furnizarea încrederii părților interesate asupra existenței, eficienței și consecvenței organizației.

PRINCIPIUL 5: ABORDAREA MANAGEMENTULUI CA SISTEM

Aplicarea principiului abordării ca sistem a managementului poate conduce la:

- ◉ structurarea unui sistem prin care obiectivele organizației să fie atinse în mod real și cu eficiență;
- ◉ înțelegerea interdependențelor dintre procesele din cadrul organizației;
- ◉ abordarea structurată a armonizării și integrării proceselor;

PRINCIPIUL 5:

ABORDAREA MANAGEMENTULUI CA SISTEM

Aplicarea principiului abordării ca sistem a managementului poate conduce la:

- ◉ realizarea unei înțelegeri mai bune a rolurilor și responsabilităților de care este nevoie pentru atingerea obiectivelor comune și pentru reducerea disfuncționalităților;
- ◉ înțelegerea capabilității organizației și stabilirea priorităților de acțiune în acord cu constrângerile materiale;
- ◉ definirea modului în care activitățile specifice din cadrul sistemului se vor desfășura;
- ◉ urmărirea continuei îmbunătățiri a sistemului prin măsurare și evaluare.

PRINCIPIUL 6: ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ

Îmbunătățirea continuă a performanței globale a organizației ar trebui să fie un obiectiv permanent al organizației.

Beneficii:

- ◉ avantajul performanței prin îmbunătățirea capabilității organizației;
- ◉ subordonarea activităților de îmbunătățire din toate nivelele companiei la strategia organizației;
- ◉ posibilitatea de a reacționa rapid și flexibil la oportunități.

PRINCIPIUL 6: ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ

Aplicarea principiului îmbunătățirii continue poate conduce la:

- angajarea unei abordări consecvente în întreaga organizație pentru continua îmbunătățire a performanțelor.

PRINCIPIUL 7.

ABORDAREA BAZATA PE FAPTE

Deciziile eficace sunt bazate pe analiza datelor și informațiilor.

Ce obținem prin aplicarea principiului:

- Decizii bine informate
- Aptitudine mai bună de a demonstra eficacitatea deciziilor anterioare prin referire la date factice înregistrate
- Creșterea aptitudinii de a examina, de a pune în discuție și de a schimba opiniile și deciziile.

PRINCIPIUL 7.

ABORDAREA BAZATA PE FAPTE

Avantajele aplicarii principiului:

- Garantarea că datele și informațiile sunt suficient de exacte și de fiabile
- Asigurarea accesului la date a celor care au nevoie de ele
- Analizarea datelor și informațiilor cu ajutorul unor metode valabile
- Luarea de decizii și întreprinderea de acțiuni bazate pe o analiză a faptelor, echilibrată prin experiență și intuiție

PRINCIPIUL 8. RELATII RECIPROC COORDONATOARE" AVANTAJOASE CU FURNIZORU

O organizație și furnizorii săi sunt interdependenți iar o relație reciproc avantajoasă crește capacitatea ambilor de a crea valoare.

Ce obținem prin aplicarea principiului:

- Aptitudine mărită de a crea valoare pentru cele două părți.
- Flexibilitate și viteză de reacție față de evoluția pieței sau a necesităților și așteptărilor clientului
- Optimizarea costurilor și a resurselor

PRINCIPIUL 8.

RELATII RECIPROC COORDONATOARE"

AVANTAJOASE CU FURNIZORU

Avantajele aplicarii principiului:

- Stabilirea de relații care echilibrează câștigurile pe termen scurt și de considerații pe termen lung
- Punerea în comun a câștigurilor și a resurselor cu partenerii
- Identificarea și alegerea furnizorilor cheie
- Comunicare clară și deschisă
- Împărtășirea informațiilor și a planurilor de viitor
- Stabilirea de activități comune de dezvoltare și de îmbunătățire
- Inspirația, încurajarea și recunoașterea îmbunătățirilor și a realizărilor furnizorilor.

- ◉ Adoptarea unui sistem de management al calității ar trebui să fie o decizie strategică a managementului de la cel mai înalt nivel al unei organizații.
- ◉ Proiectarea și implementarea unui sistem de management al calității pentru o organizație sunt influențate de obiective, de produsele/serviciile pe care le furnizează, de procesele existente, precum și de mărimea și de structura organizației.

- ◉ Aplicarea principiilor de management al calității nu numai că furnizează beneficii directe, dar aduce și o contribuție importantă în managementul costurilor și al riscurilor.
- ◉ Edițiile din anul 2000 ale standardelor ISO 9001 și ISO 9004 au fost elaborate ca o pereche unitară de standarde ale sistemului de management al calității destinate să se completeze unul pe celălalt, dar care să poată fi utilizate independent.

- ◉ ISO 9001 specifică cerințele unui sistem de management al calității, care poate fi utilizat pentru aplicarea acestuia de organizații în scopuri interne, pentru certificare sau pentru scopuri contractuale.
- ◉ ISO 9004 furnizează îndrumări într-un domeniu mai larg de obiective ale unui sistem de management al calității decât ISO 9001, îndeosebi pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor și a eficienței globale a unei organizații, precum și a eficacității acesteia.