

CADRUL CONCEPTUAL AL CALITĂȚII ȘI DIMENSIUNILE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII

Liliana SPERELUP,
lector universitar USM, drd. ASEM

ABSTRACT: Referința la „calitate” nu este una nouă. Dar astăzi calitatea este exprimată într-un sens specific, nu doar tehnic, cu multe ocazii și în multe domenii. Standarde internaționale sunt dedicate acestui concept, sunt propuse modele, simple sau mai puțin simple. Rafturile librăriilor sunt împovărate cu lucrări generale, cărți introductive, cărți specializate ... care pretind a ne învăța, în sute sau chiar în mii de pagini, despre ceea ce reprezintă calitatea.

CUVINTE-CHEIE: calitate, concept economic, categorie filosofică, aspect tehnic, aspect sociologic, categorie tehnico-economică complexă, concept economic.

Ne poate surprinde acest interes, aparent brusc pentru o noțiune care pare a fi evidentă la prima vedere, deoarece obiectivul calității pare inerent în orice companie de producție sau de servicii, care cultivă un pic de respect pentru propria sa imagine.

Deși începuturile calității vin din lumea industrială, managementul calității în prezent se referă la toate sectoarele activității umane și se dezvoltă în sinergie cu problemele legate de managementul de mediu și siguranța la locul de muncă.

Prin urmare, este esențial să demistificăm fundamentele „spiritului de calitate” pentru a clarifica faptul că acest lucru nu este doar un argument comercial, o umbră a antreprenorilor importanți, nici un „bibelou” care ar putea fi oferit ieftin.

Acestea sunt obiectivele pe care le urmărim în acest articol: să clarificăm care sunt abordările existente în literatura de specialitate străină și autohtonă, pentru conceptul de calitate, dat fiind faptul, că mulți savanți, dar și practicieni au cercetat acest concept, dorind să găsească acea unică și irefutabilă definiție pentru noțiunea în cauză.

Deci, ce este totuși calitatea? Pentru a da răspuns la această întrebare au fost efectuate o multitudine de încercări atât în literatura de specialitate autohtonă, cât și a savanților de peste hotare. Am constatat, că noțiunea „calitate” are o abordare foarte largă, fiind proprie diverselor domenii. Există calitate în producție și în servicii. Există calitate în matematică, filozofie, economie, merceologie, literatură etc. Am evidențiat câteva abordări, pe care le-am considerat mai „vorbitoare” în ce privește realizarea obiectivului propus.

Ca categorie filosofică, în lucrarea sa, Șevciuc D., ne propune conceptul de calitate ca unul care exprimă proprietatea inseparabilă a existenței obiectului, datorita căreia acesta este însuși acest obiect și nu un oricare altul [Tradus și adaptat de autor după 7, p.31].

Efimov V., afirmă că calitatea - este mai mult o categorie filosofică decât un concept clar definit. Acest lucru este demonstrat de faptul că mai mult de 2000 de ani, savanții explică sau propun o multitudine de abordări ale termenului de calitate. Primul savant care în literatura recunoscută a menționat calitatea ca concept, a fost Aristotel (secolul al 3-lea î. e. n.). El a conceptualizat calitatea din punctul de vedere al diferenței între obiecte ca “bun-rău”. În manuscrisele chineze din primul mileniu al erei noastre., ierogliful “calitatea” era constituit din două elemente: echilibrul și banii pe care oamenii de știință le identifică drept “elitar”, “scump”, ceea ce este aproape de conceptul lui Aristotel. Filozoful german Hegel (secolul 19) a dat acestui concept un clar demers filosofic unde calitate trebuie să fie înțeleasă ca proprietate a obiectului material, spre deosebire de cel nematerial. Desigur, s-ar putea se așteaptă la o definire mai clară a calității în secolul al 20-lea, în perioada de conștientizare științifică a problemelor de control al calității. Dar, cum s-a dovedit, nu este atât de simplu. Expertul renumit în domeniul calității U.Shuhart (SUA), în 1931, a oferit conceptului de

calitate două aspecte: pe de o parte, caracteristicile fizice ale obiectului, pe de altă parte, categoria subiectivă a acestuia – e cât este de „bun” obiectul. Savantul japonez K. Isikava (1950) și american D. Juran (1979) au definit calitatea ca „gradul de satisfacere a nevoilor consumatorului” [Tradus și adaptat de autor după 4, p.7]

Într-o altă lucrare, definirea calității de pe poziție filosofică este determinată prin diferențierea esențială a obiectului analizat, datorită căreia acesta devine specific și se deosebește de oricare alt obiect. Totodată, calitatea este acel aspect care unește mai multe obiecte într-o masă, transformându-le în masă omogenă. Categoria de „calitate” exprimă un stadiu esențial în cunoașterea omului și a realității obiective. La etapa inițială a cercetării, obiectul se evidențiază prin careva proprietate sau o serie de proprietăți. Din perspectiva filosofică la etapa inițială proprietatea este privită din punctul de vedere a evidențierii anumitului aspect al calității obiectului în comparație cu alt obiect cu care acesta interacționează. La următoarea etapă, acesta dobândește un set de mai multe proprietăți distinctive. Grație faptului că fiecare obiect interacționează cu o multitudine de alte obiecte și fenomene, acesta poate avea un număr infinit de proprietăți, însă încercările de a identifica calitatea ca un set de proprietăți nu se va finaliza cu reușită. Aceasta în mare măsură se aplică la obiectele materiale concrete. În ceea ce se atribuie produselor, categoria calității nu poate aplica doar unor proprietăți individuale, ea trebuie să exprime unitatea funcțională a obiectului dat. Astfel, ca abordare filosofică, calitatea se determină prin intermediul aspectelor care obiectiv compun relativa stabilitate a esenței obiectului. [Tradus și adaptat de autor după 6, p.7].

Aspectul sociologic al calității este legat de raportul dintre subiecți și obiectul studiat, cum ar fi percepția consumatorilor a anumitor produse sau servicii. În acest caz, calitatea poate fi privită care dă răspuns la cerere și ofertă care depind de nivelul de cultură, veniturile consumatorilor etc.

Aspectul tehnic al calității se datorează chimbărilor cantitative și calitative a obiectului de studiu, și anume dacă aspectul filosofic al calității este privit ca ansamblul rodurilor omogene, atunci inginerul privește conceptul de calitate din perspective concrete. Obiectul de studiu devine manifestările proprietăților fizice și de altă natură ale obiectelor cu aceeași destinație. Din punct de vedere tehnic, specialiștii văd calitatea ca compararea setului de proprietăți a obiectului ales cu un obiect analogic luat ca etalon [Tradus și adaptat de autor după 5, p. 16-18].

Smolevscaia M. [3, p. 50-52] propune abordarea calității ca **categorie tehnico-economică complexă**, această caracteristică fiindu-i oferită de funcțiile și diversitatea caracteristicilor bunurilor care contribuie la realizarea acestora.

De aici, se desprinde tipologia calității:

1. În funcție de caracteristicile avute în vedere, calitatea poate fi: parțială (referindu-se la o caracteristică sau la un grup de caracteristici); integrală (globală);
2. În funcție de etapa sau stadiul la care se află produsul: calitate proiectată; de conformanță (reflectă măsura în care produsul realizat corespunde cu proiectul, standardele, normele); calitate realizată; calitate de utilizare.
3. Referitor la produs avem: calitatea unui exemplar (calitate individuală sau integrală), calitatea medie a produsului (calculată pe baza eșantionului, lotului, sau a întregii producții din sortimentul respectiv);
4. În raport cu inspecția produsului: calitate tolerată și așteptată;
5. În relația furnizor-beneficiar: calitate contractată și calitate livrată [3, p. 50-52].

Totuși în **conceptele economice** ale acestui aspect, calitatea cunoaște un număr suficient de mare de de interpretări. În special, profesorul american H. D. Harrington scrie că calitatea este satisfacerea așteptărilor consumatorului pentru prețul pe care acesta și-l poate permite, iar calitatea înaltă este depășirea așteptărilor clientului pentru un preț mai mic decât cel presupus de el [Tradus și adaptat de autor după 7, p.31].

Potrivit lui Miclăuș I. calitatea ca o „noțiune complexă care poate fi definită ca expresie a gradului de utilitate socială a unui produs sau serviciu. Ea reflectă măsura în care, prin ansamblul caracte-

risticilor sale, produsul satisface nevoia pentru care a fost creat și respectă restricțiile impuse de societate privind eficiența economică și protecția consumatorului.” Tot aici regăsim sinteza conceptului ca „un demers sistematic către excelență”, „conformitate cu specificațiile”, „disponibilitate produsului”, „satisfacere cerințelor clientului” etc. [1, p. 24-25].

O altă definiție propusă pentru calitate este aptitudinea de utilizare potrivită și valoarea oferită pentru banii cheltuiți și mai presus de toate aceste, satisfacerea nevoilor clienților [4].

Standardul ISO 8402 definește calitatea ca reprezentând “ansamblul caracteristicilor unei entități, care îi conferă aptitudinea de a satisface nevoile exprimate sau implicite”.

Conform acestei definiții:

- calitatea nu este exprimată printr-o singură caracteristică, ci printr-un ansamblu de caracteristici;
- calitatea nu este de sine stătătoare, ea există numai în relația cu nevoile clienților;
- calitatea este o variabilă continuă și nu discretă;
- prin calitate trebuie satisfăcute nu numai nevoile exprimate, dar și cele implicite [9].

Enciclopedia Liberă Wikipedia ne propune conceptual ce „calitate” conform Webster’s Online Dictionary unde se prezintă următoarele definiții pentru termenul *calitate*:

- * un atribut esențial și distinctiv a ceva sau al cuiva;
- * grad de excelență sau valoare;
- * o proprietate caracteristică ce definește natura aparent individuală a ceva;
- * o stare socială superioară, “un om de calitate” [10].

Conceptul de calitate poate căpăta și alte sensuri, în raport cu diferite criterii de interpretare și clasificare, astfel:

- În raport cu elementele care stau la baza definiției calității, poate fi: “calitate reală”; “calitate estimată”.
- În raport cu modul de exprimare: calitate implicită ; calitate declarată ; calitate asigurată.
- După modul de specificare a conținutului noțiunii de calitate: calitate incomplet specificată, calitate specificată ; calitate complet specificată .

Totuși, calitatea are o istorie proprie, iar **evoluția calității** cunoaște mai multe etape de dezvoltare care corespund în general evoluției organizării întreprinderilor.

Astfel, putem sintetiza o multitudine de abordări ale calității care se vor completa una pe alta și va descrie o multitudine de aspecte din mai multe perspective.

Ca abordare economică, conceptul fiind legat de producție, poate fi evidențiat din tipul începuturilor umanității. Totuși studiul acestui domeniu este legat de revoluția industrială, în care ca urmare a dezvoltării științei și tehnologiei producția de bunuri și servicii a primit un impuls deosebit.

După al doilea război mondial un profund impact asupra calității l-au avut două elemente determinante: revoluția japoneză în domeniul managementului calității; orientarea tot mai preponderentă a clienților spre calitate.

În analiza privind viziunea întreprinderilor occidentale asupra calității, J. M. Juran evidențiază că, până în anii 1980: costurile și livrările erau prioritățile esențiale; rezolvarea gradului de calitate se făcea pe teren; costurile „non-calității” erau mascate de costurile standard; calitatea era considerată o problemă a proceselor de producție; responsabilitatea în domeniul calității nu implica întreprinderea în ansamblu și conducerea acesteia, revenind departamentului calității sau nimănui.

Începând cu anii 1980, întreprinderile Occidentale și în special cele americane au înțeles două aspecte neglijate până atunci: importanța calității și satisfacerii clienților din acest punct de vedere pentru succesul întreprinderii și necesitatea considerării calității nu numai ca obiectiv tehnic, ci și ca obiectiv de management [8, p.2].

În continuare, Organizația internațională de standardizare a redactat normele ISO 9000 unde sistemul de Management al Calității este un sistem de management orientat către respectarea de către serviciul/ produsul furnizat către client a tuturor cerințelor acestuia. Astfel, acesta devine un mod de

conducere a organizației orientat către și respectarea, de către produsul/serviciul furnizat, a tuturor cerințelor clientului.

În sintetizarea conceptului de calitate a lui G. Moldoveanu, sunt specificate următoarele definiții ale calității ca fiind: un grad previzibil de uniformitate la cost scăzut și a decalajului necesităților pieței (Deming); ceea ce clientul este dispus să plătească în funcție de ceea ce obține și valorifică (Drucker); un sistem eficient pentru a integra eforturile de sporire a calității diferitelor grupuri ale unei unități pentru a fabrica produse și servicii la niveluri ce permit satisfacerea clientului (Feigenbaum); proiectarea, producția sau servirea unui bun sau serviciu care să fie util cât mai economic posibil și satisfăcător pentru beneficiar (Ishikawa); satisfacerea cererii clientului, bazându-se pe prevenirea caracteristicilor non-calității (Rosander); ansamblu de standarde și caracteristici ale unui produs, raportate la capacitatea sa de a satisface necesitățile care se cunosc sau se presupun (Norma I. S. O. 9004-2); costul minim pe care un produs îl impune societății, de la momentul concepției sale (Taguchi) [2, p.8-11].

CONCLUZIE

În concluzie, putem afirma că conceptul calității nu este ceva nou, așa cum pare uneori: instrumentele de analiză statistică a producției au fost dezvoltate în țările anglo-saxone încă din prima jumătate a secolului XX. Dar de-a lungul anilor, noțiunea de „calitate” a devenit din ce în ce mai complexă, pentru a atinge, în sensul său modern, un concept care, ține de o abordare sistemică. În acest sens, orice definiție unică și irefutabilă nu poate fi, prin urmare, decât inadecvată. Plus la aceasta, definiția calității nu este întotdeauna evidentă, deoarece, ne referim foarte des la o evaluare subiectivă. Nu pretendem că am reușit să prezentăm, în aceste câteva pagini, toată bogăția conceptului de calitate. Am încercat doar să o punem în context și să îi oferim perspectiva adevărată.

Tot odată, în urma analizei efectuate a diferitelor definiții, suntem de părerea, că calitatea reprezintă o „noțiune complexă care poate fi definită ca expresie a gradului de utilitate socială a unui produs sau serviciu. Ea reflectă măsura în care, prin ansamblul caracteristicilor sale, produsul satisface nevoia pentru care a fost creat și respectă restricțiile impuse de societate privind eficiența economică și protecția consumatorului.” Tot aici regăsim sinteza conceptului ca „un demers sistematic către excelență”, „conformitate cu specificațiile”, „disponibilitate produsului”, „satisfacere cerințelor clientului” etc.

Conceptul de calitate poate căpăta și alte sensuri, în raport cu diferite criterii de interpretare și clasificare, astfel: În raport cu elementele care stau la baza definiției calității, poate fi: „calitate reală”; „calitate estimată”. În raport cu modul de exprimare: calitate implicită; calitate declarată; calitate asigurată.

După modul de specificare a conținutului noțiunii de calitate: calitate incomplet specificată, calitate specificată; calitate complet specificată.

Calitatea produsului se referă la gradul de utilitate al produsului respectiv, la măsura în care proprietățile produsului respectiv satisfac cerințele beneficiarului sau cumpărătorului. Sub o altă formă aceasta reprezintă totalitatea proprietăților unui produs a cărui evaluare permite determinarea măsurii în care se satisfac cerințele.

Calitatea procesului se referă la gradul în care un proces acceptabil, inclusiv măsurători și criterii de calitate, a fost implementat și este conform cu standarde prestabilite, ghiduri etc. pentru a produce artefacte. Calitatea procesului este măsurată nu numai prin gradul în care procesul este conform cu o calitate superioară, ci și prin gradul de calitate al produselor rezultate din proces. La estimarea calității procesului se ia în considerare starea implementării curente a procesului, în comparație cu implementarea planificată. Un proces „de calitate” prezintă aptitudinea de a reproduce menținerea sub control a fluxului procesului.

Pentru a face față acestei multitudine de abordări, care ar putea deveni anarhică, Organizația Internațională de Standardizare (ISO) a publicat în 1987 un set de standarde care fac referință internațională: seria ISO 9000, care a suferit revizii semnificative în 1994, 2000, 2008, 2015.

Familie de standarde internaționale, seria ISO 9000 este astăzi o referință indispensabilă în ceea ce privește organizarea sistemului de calitate. Remarcăm că aceste standarde se aplică oricărei organizații, indiferent de domeniul său de activitate; acestea sunt complementare oricăror cerințe tehnice referitoare la produs; în cele din urmă, ele sunt scrise în termeni de obiective. Ele nu prescriu modul în care să atingă aceste obiective, ci să lase alegerea la conducerea organizației.

Bibliografie:

1. Miclăuș I. Managementul calității, Arad: Gutenberg Univers 2007, 173 p., ISBN 978-973-7776-99-0.
2. Moldoveanu G., Dobrin C. Managementul calității în sectorul public, București: ASE 2003, 248 p., ISBN 973-594-283-6.
3. Smolevscaia M. Calitatea – factor important al performanței întreprinderii. În Simpozionul internațional al tinerilor cercetători, vol. I, ediția a VI-a, Chișinău 2008, 356 p., ISBN 978-9975-75-415-6.
4. Ефимов В. Управление качеством, Ульяновск: УлГТУ 2000, 141 с., ISBN 5-89146-168-4.
5. Зекунов А., Иванов. В., Мишин В., Пазюк Ю., Власова Т. Управление качеством, Москва: Юрайт 2013, 475 с., ISBN 978-5-9916-2281-3.
6. Мишин В. Управление качеством, 2-е изд., перераб. И доп., Москва Юнити-Дана 2005., 463 с., ISBN 5-238-00857-0.
7. Шевчук Д. Управление качеством, Москва: ГроссМедиа 2008, 216 с., ISBN 978-5-476-00721-0.
8. Conceptul de calitate și evoluția acestuia <http://www.fim.usv.ro/cer-stud08/PDFS/TM-MACIU-SA.Evolutia%20conceptului%20de%20calitate%20si%20a%20standardelor%20privind%20calitatea.pdf> accesat 23.09.2014.
9. Enciclopedia Liberă Wikipedia <http://ro.wikipedia.org/wiki/Calitate> , vizitat 24.09.2014.7. Managementul calității – funcții și principii <http://www.oeconomica.uab.ro/upload/lucrari/820063/32.pdf> , vizitat la 10.09.2014.
10. Evoluția conceptului de calitate http://www.cermi.utcluj.ro/doc/Cap_1.pdf vizitat la 14.09.2014.