

CONCEPTUL DE CALITATE

Definirea conceptului de calitate totală

Autor:

Prof. dr. Singureanu Nicoleta

Colegiul Economic "Hermes", sector 2

Abordarea clasică și modernă a calității

Criterii de comparație	Abordarea clasică a calității	Abordarea modernă a calității
Domeniul de aplicare	Produse fizice	-Produse, -Servicii; Procese;
Cerințe de calitate	Prescripțiile din documentații, contracte	Nevoile clientului: -Exprimate; -Implicite.
Asigurarea calității	-Controlul de calitate -Inspecții	Construirea ei în toate verigile procesului industrial.
Evaluarea calității	-Conformitatea cu obiectivele fixate -Conformitatea cu prescripțiile standardului	Satisfacerea cerințelor clientului și pieții în general.

În cazul **serviciilor**, *ipostazele calității se referă la:*

- Calitatea proiectată și calitatea oferită clientului;
- Calitatea din perspectiva benchmarkingului, respectiv a comparației serviciului real oferit clientului de către organizația prestatoare, cu valoarea și performanța maximă a unui serviciu similar existent pe piață la un moment dat, oferit de o firmă concurentă;
- Calitatea așteptată și constatată de client și calitatea reală a serviciului;
- Calitatea specificată a serviciului și calitatea reală serviciului.

Definirea conceptului de calitate totală

Orientările principale în definirea calității totale, rezultate ca urmare a evoluției acestui concept, sunt următoarele:

- Calitatea totală este o politică sau o strategie a întreprinderii în domeniul calității;
- Calitatea totală este o filozofie;
- Conceptul de calitate totală și managementul calității totale sunt echivalente;
- Calitatea totală reprezintă scopul, iar managementul calității totale reprezintă mijlocul pentru realizarea ei.

În unele definiții se accentuează ideea că este vorba de o strategie „strategie globală” a calității, ca și în cazul celei formulate de Asociația Franceză a Cercurilor de Calitate :

Calitatea totală reprezintă un ansamblu de principii și de metode organizate într-o strategie globală, vizând mobilizarea întregii organizații pentru a obține o mai bună satisfacere a clientului, la un cost cât mai mic.

Există și tendința ca expresiile *Total Quality Control*, *Company Wide Quality Control*, *Total Quality Management* să fie considerate concepte de calitate totală, caracterizate prin promovarea unor strategii integratoare în domeniul calității.

Calitatea totală este, prin urmare, o noțiune mult mai largă decât calitatea produsului (serviciului), ea se referă la satisfacerea nevoilor clientului și chiar la depășirea așteptărilor acestuia. Produsul sau serviciul oferit trebuie să-l entuziasmeze pe client, el trebuie să fie încântat de avantajele obținute prin alegerea acestuia.

Relația dintre „calitate”. „calitate totală” și TQM este definită de economistul Corning în termeni următori:

- calitate înseamnă satisfacerea continuă a cerințelor clienților;
- calitatea totală înseamnă satisfacerea continuă a cerințelor clienților în condițiile unor costuri minime;
- prin managementul calității totale (TQM) se asigură satisfacerea acestor cerințe în condițiile unor costuri minime, cu implicarea întregului personal al întreprinderii.

Abordarea problematicii calității, în contextul integrării României în Uniunea Europeană trebuie să se realizeze prin depășirea nivelului empiric al interpretării și trecerea la o abordare sistemică a calității, din perspectiva calității totale și managementului calității totale, în conformitate cu standardele internaționale din familia ISO 9000.