

FACTORII CARE DETERMINĂ CALITATEA

Autor:

Prof. dr. Singureanu Nicoleta
Colegiul Economic "Hermes", sector 2

Calitatea resurselor umane

Calitatea resurselor umane este dată de gradul de calificare și pregătire profesională, de competența demonstrată la locul de muncă, de productivitatea muncii, de preocuparea organizației pentru perfecționarea continuă a propriului personal și de modalitățile concrete de motivare și cointerese a angajaților. Calitatea resursei umane înseamnă atât calitatea managerului, cât și calitatea fiecărui angajat.

În **cazul serviciilor**, prestatorul are un contract nemijlocit cu clientul și de calitatea prestației sale depinde calitatea serviciului.

Baza materială aflată în continuă perfecționare impune angajarea de personal pregătit pe măsura creșterii continue a exigențelor beneficiarilor de bunuri și servicii.

Standardul 9004-2 subliniază importanța asigurării resursei umane pentru prestarea **serviciilor** prin:

- Selectarea riguroasă a personalului;
- Definirea unui mediu de lucru pentru fiecare lucrător care să favorizeze obținerea celor mai bune rezultate în servirea clienților;
- Punerea în valoare a competenței și experienței echipei de lucru și a fiecărui lucrător; conștientizarea și motivarea corespunzătoare a lucrătorilor în ceea ce privește rolul fiecăruia în asigurarea calității serviciilor;
- Cultivarea inițiativei personale a lucrătorilor din domeniul serviciilor în identificarea măsurilor pentru îmbunătățirea prestației serviciului pentru clienți.

Fiecare lucrător trebuie să fie convins că de calitatea muncii sale depinde realizarea calității totale la nivelul organizației și pentru aceasta trebuie să se implice, să aibă inițiative, să lucreze cu plăcere și să-și îmbunătățească permanent activitatea .

Asigurarea și controlul calității

Asigurarea calității prin controlul permanent al proceselor desfășurate pe parcursul traiectoriei produsului și serviciului presupune o bună organizare a muncii, o supraveghere și un control eficient al desfășurării proceselor și o evaluare rapidă a rezultatelor în scopul eliminării deficiențelor și prevenirii apariției neconformităților.

Controlul calității se face în raport cu:

- Obiectivele prestabilite de organizația producătoare de produse sau prestatoare de servicii;
- Specificațiile documentelor (standardele) luate ca bază de referință.

Cu prilejul controlului se desfășoară activități de inspecție prin care se măsoară, se examinează și se încearcă caracteristicile produselor și serviciilor în scopul determinării conformității acestor caracteristici cu standardele și cerințele consumatorilor.

În sfera **serviciilor**, controlul calității este orientat, în sopecial, pe calitatea bazei materiale, a infrastructurii și a calității prestației resursei umane. Astfel, ținerea sub control a procesului de prestare presupune:

- Respectarea specificațiilor stabilite referitoare la prestarea serviciului;
- Monitorizarea permanentă a proceselor ce alcătuiesc un serviciu, a modalității de relaționare a prestatorului cu clientul, a gradului de satisfacție al clientului;
- Reglarea rapidă a procesului de prestare a serviciului atunci când apar deficiențe pein aplicarea măsurilor corective și ameliorative.

Acestea sunt principalele repere ale controlului care vizează îmbunătățirea calității, în cazul serviciilor.