

ROLUL STANDARDELOR ISO ÎN DEZVOLTAREA STRATEGICĂ A ÎNTRERINDERII

*RUSNAC Vladislav, dr., conf. univ.,
Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți
REICU Andrei, student*

Abstract: *Any enterprise indifferent of the number of staff, the scope of activating, place of activating, wants an continuous development to achieve the growth of profit. In this case the company is implementing the development strategies. These strategies have as an aim the expansion of the new markets, the local development, the diversification and the modernization.*

Although all elements listed above are important, they will not have the desired effect without main elements: a well thought strategic plan; a business plan; qualification of human resources; knowledge and performance-standards. Implementing all of the above mentioned elements, leads to a high profit. In this case the entrepreneur is looking for ways to act in the country of origin, but also in the neighboring countries. In such a way the needs to obtain certain certifications in order to promote its products appear. In this situation it is recommended to do audit of quality. The quality audit is performed to obtain the set of documents required for the certification and the confirmation of the correspondence with international standards of the company, in accordance with its business activities. The standardization is one of the most important elements of modern system of quality management.

Keywords: *business plan, the quality audit, the development strategies, international standards of quality.*

Pentru o armată forța principală sunt numărul de oameni și tehnica militară. Atunci pentru o întreprindere forța constă în:

- existența unui plan strategic bine gândit;
- elaborarea unui plan de afacere;

- calificarea resurselor umane;
- cunoașterea și îndeplinirea standardelor.

Întreprinderea reprezintă veriga de bază a economiei, în care are loc transformarea materiei prime într-un proces, produs sau serviciu. Problemele cu care se confruntă o întreprindere se referă la creșterea ariei de desfășurare, sporirea vânzărilor și diferențierea produselor în funcție de calitatea acestora. În aceste condiții, trebuie pus accent tot mai mare pe nevoile și preferințele clienților, adaptându-se astfel producția la cele mai performante standarde. Un element decisiv pentru succesul întreprinderii poate fi competența managerială îndreptată spre creșterea continuă a calității, îndeplinirea așteptărilor clienților, dar și realizarea unor strategii bine gândite.

Orice întreprindere indiferent de numărul de personal, domeniul și locul de activitate, își dorește dezvoltarea continuă pentru a obține o creștere a profitului și se bazează pe implementarea diverselor strategii de dezvoltare, îndreptate spre:

- extinderea pe noi piețe de desfășurare. Întreprinderea caută noi clienți, furnizori, parteneri din țările vecine, aceștia pot fi atât întreprinderile mari, cât și întreprinderile mici și mijlocii, chiar și persoane fizice;
- dezvoltarea locală. Pentru a obține succes pe piața internațională, întreprinderea trebuie să stea bine pe picioare în țara de origine;
- diversificarea. Procedeu ce poate fi crucial în unele momente. Atunci când o companie tânără, ieșind pe piață, propune consumatorului doar un produs sau serviciu existent deja, compania este împiedicată de monopolistii care deja au experiență. Diversificarea în așa momente ajută întreprinderea în stabilirea relațiilor cerere–ofertă, sau consumator – producător. Drept exemplu pot servi așa companii ca: Samsung, LG, Mercedes-Benz, Volvo ș.a. Aceste companii produc un spectru larg de produse, ceea ce și le-a adus succes și loialitatea clienților, care preferă susținerea acestor companii chiar și peste ani;
- modernizarea. Trăind într-un secol cu o dezvoltare accelerată și continuă, modernizarea sau altfel spus „a fi în pas cu inovațiile”, întreprinderea trebuie să țină cont de noile inovații, și chiar să creeze sau să implementeze ceva nou. În acest context întreprinderii îi vine în ajutor renumita tehnică SCAMPER, care prevede generarea noilor idei, prin intermediul elementelor reflectate în figura 1.

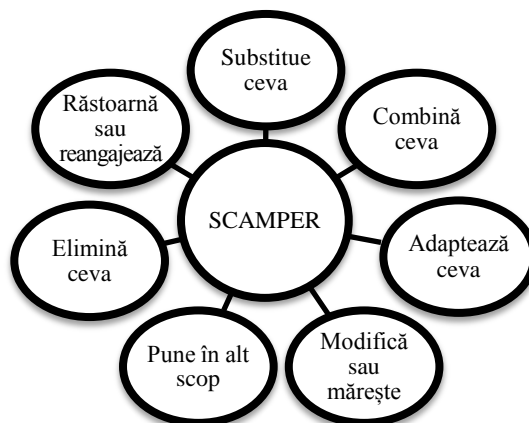


Figura 1. Elementele tehnicii SCAMPER

Deși toate elementele enumerate în figura 1 sunt importante, ele nu vor avea efectul dorit fără de componentele prezentate în continuare.

1. Planul strategic. Întreprinderea trebuie să-și creeze un plan strategic bine gândit, bazat pe obiective clar determinate. Planul strategic include decizii strategice, acestea la rândul lor trebuie comparate cu deciziile curente ale întreprinderii, apelând la caracteristicile generale reflectate în tabelul 1.

Tabelul 1

| Componenta caracteristicilor generale | | |
|---|--|--|
| Caracteristici | Decizia strategică | Decizia curentă |
| <ul style="list-style-type: none"> - impactul - durata - reversibilitatea - dimensiunea - mediul - timpul - obiectivele - informația - structurarea - modelele - nivelul - natura | <ul style="list-style-type: none"> - global - lungă - slabă - pluridimensional - variabil - variabil - vagi - parțială, agregată - slabă - euristică - ridicată - antreprenorială, creație | <ul style="list-style-type: none"> - local - scurtă - puternică - mono-dimensional - determinat - restrictiv - clare - largă, fină - puternică - algoritmice - variabil - gestiune |

Sursa: adaptat de autor după A. Ch. Martinet, Stratégie, Vuibert, Paris, 1983, p. 12

Din tabelul 1 observăm că decizia strategică are un impact global și de lungă durată față de deciziile curente, adică deciziile date influențează activitatea de viitor a întreprinderii. Deciziile trebuie luate chibzuite bine, analizate amănunțit, apoi implementate, pentru obținerea unor rezultate dorite;

2. Planul de afaceri. Fiecare întreprindere are planul său de afaceri, în felul de care se identifică obiectivele de activitate pentru întreprindere. Planul de afaceri de asemenea, influențează activitatea întreprinderii ca și planul strategic, deosebirea constă în faptul că ține doar de viitorul apropiat al întreprinderii;

CONFERINȚA ȘTIINȚIFICĂ INTERNAȚIONALĂ
**ASIGURAREA VIABILITĂȚII ECONOMICO-MANAGERIALE PENTRU DEZVOLTAREA DURABILĂ A ECONOMIEI
REGIONALE ÎN CONDIȚIILE INTEGRĂRII ÎN UE**

3. Calificarea resurselor umane. De calificarea resurselor umane depinde foarte mult calitatea produsului finit, care joacă un rol hotărâtor la semnarea contractelor mari. În caz că întreprinderea dă dovadă de calitate înaltă, produsul ei va fi promovată pe piețele de desfacere, cea ce duce la obținerea succesului și a unui profit mare.
4. Cunoașterea și implementarea standardelor. Pachetul de standarde, deschide larg noi uși în promovarea produsului întreprinderii. Standardele pot fi: interne, naționale, internaționale. Astfel, standardele interne contribuie mai puțin la dezvoltarea întreprinderii, pe când cele naționale și internaționale sunt implementate de către întreprindere pentru acapararea noilor teritorii în care produsul său să fie promovat. Obținerea pachetului de standarde impune întreprinderea trebuie să efectueze un audit extern, pentru ca ulterior să fie certificată la nivel național și/sau internațional.

Întreprinzătorul, dorind să obțină un profit cât mai mare posibil, caută căi de acționare în cadrul țării de origine, dar și pe teritoriul țărilor vecine. În acest moment apar necesitățile de a obține anumite certificări pentru a putea promova produsele sale. În situația dată se recomandă efectuarea auditului calității. Scopul de bază al auditului calității constă în evaluarea acțiunilor corective necesare pentru eliminarea neconformităților determinate și posibilitățile de îmbunătățire a sistemului de management al calității, a proceselor de producție, a produsului și a serviciilor. Pentru susținerea nivelului de calitate sunt efectuate auditurile interne, care evaluează îmbunătățirea generală a calității în cadrul întreprinderii, reprezintă o combinație dintre auditul calității produsului și sistemului calității.

Cu toate acestea, pentru obținerea unor certificări la nivel național și internațional sunt necesare auditurile externe ale calității prin intermediul auditorilor externi, persoane necointerestate, fapt ce permite obținerea unui rezultat mai obiectiv. Auditul extern al calității este efectuat pentru obținerea de dovezi privind capacitatea întreprinderii de a asigura calitatea cerută, ca ulterior să fie efectuată certificarea sistemului calității implementat la întreprindere.

În acest context, menționăm că auditul extern are ca obiective primordiale:

- examinarea calității produselor, serviciilor, proceselor întreprinderii sau a sistemului de management al calității;
- examinarea sistematică a activităților și rezultatelor acestora, referitoare la calitate, fiind planificată și programată în funcție de natura și importanța activităților.

Auditul se realizează în raport cu criteriile de audit prestabilite, pentru a stabili în ce măsură sunt respectate acestea. Criteriile de audit sunt prezentate în figura 2.

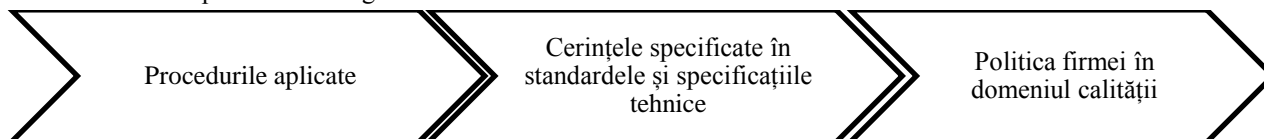


Figura 2. Criteriile de audit

Particularitățile auditului calității includ:

- acțiunile corective se vor defini în baza rezultatelor de la auditul efectuat;
- identificarea și eliminarea cauzelor neconformităților care au fost constatate în procesul de audit;
- eficacitatea auditului calității depinde foarte mult de competența auditorilor;
- fiecare sector al întreprinderii trebuie auditat cel puțin o dată pe an.

După efectuarea auditului calității, se obține pachetul de documente necesar pentru obținerea certificării. Obiectivul de bază al certificării este verificarea și atestarea scrisă a conformității calității prin conferirea întreprinderii unui certificat. După obținerea certificării întreprinderea poate folosi marca de calitate, care este la fel un simbol distinctiv aplicat pe ambalajul unui produs, fiind confirmarea certificării seriei date de produse. Obiectivele de bază ale certificării sunt garantarea:

- siguranței produsului (procesului, serviciului) pentru mediul înconjurător, viață, sănătate;
- compatibilității tehnice și informaționale, și a interschimbării producției;
- siguranței agenților economici;
- unității de măsură;
- calitatea mărfurilor (proceselor, serviciilor), în conformitate cu nivelul de dezvoltare a științei, tehnicii și tehnologiilor;
- economisirea tuturor tipurilor de resurse.

Deși obiectivele certificării sunt, pe de o parte, stabilirea unor cerințe obligatorii de siguranță, compatibilitate și interschimbarea produselor, pe de altă parte, ele se reflectă la elaborarea recomandărilor privind indicii de consum de produse, care ulterior vizează îmbunătățirea calității și economia resurselor. Orice întreprindere în procesul certificării trebuie să parcurgă 5 pași de bază:

1. Adresarea unei cereri, însoțită de un dosar tehnic, unui organism de certificare;
2. Instrumentarea dosarului de către organismul de certificare;
3. Efectuarea auditului la întreprindere;
4. Acordarea sau refuzul certificatului de conformitate și a dreptului de utilizare a mărcii de conformitate;
5. Supravegherea periodică a companiei și a calității produselor certificate.

Parcurgerea acestor pași va oferi posibilitatea întreprinderii să-și dezvolte activitatea în conformitate cu standardele naționale și internaționale.

Standardizarea este unul din cele mai importante elemente ale sistemului modern de conducere a managementului calității. Conform ISO, standardizarea este stabilirea și aplicarea normelor, cu scopul de a eficientiza activitățile în anumite domenii, prin combinarea rezultatelor obținute în urma implementării strategiei „minim resurse – maxim profit”. Standardizarea servește ca bază normativă pentru asigurarea calității produselor. Sistemul actual de standardizare permite dezvoltarea și menținerea:

- unui limbaj tehnic comun;
- unificarea importantelor caracteristici tehnice a produselor, cum ar fi: toleranța, tensiunea, frecvența ș.a.
- producerea produselor de mărime standarde, folosite în industria constructoare de mașini, cum ar fi: rulmenți, organe de asamblare, scule de tăiere ș.a.
- date de referință fiabile privind proprietățile materialelor și a substanțelor.

CONFERINȚA ȘTIINȚIFICĂ INTERNAȚIONALĂ
**ASIGURAREA VIABILITĂȚII ECONOMICO-MANAGERIALE PENTRU DEZVOLTAREA DURABILĂ A ECONOMIEI
REGIONALE ÎN CONDIȚIILE INTEGRĂRII ÎN UE**

Principalele cerințe la crearea și dezvoltarea unui standard, specificate în literatură de specialitate sunt:

- standardul ar trebui să fie o necesitate socială și economică;
- standardul trebuie să aibă un anumit număr de utilizatori și cerințele sale specifice;
- standardul nu trebuie să se contraponă cu alt standard;
- standardul trebuie la un timp anumit revizuit.

Conform ISO standardizarea îndeplinește următoarele funcții:

1. Funcția de comandă servește la identificarea gamei iraționale de produse, a varietății de documente care nu sunt necesare, și are ca scop simplificarea birocrăției;
2. Funcția de securitate (socială) se bazează pe asigurarea siguranței consumatorului de produse (servicii), producătorilor, de a uni eforturile omenirii în activitățile îndreptate către ocrotirea mediului ambiant de impactul tehnologic-industrial;
3. Funcția de economisire a resurselor este îndreptată spre limitarea utilizării nerentabile a resurselor energetice, a forței de muncă și a resurselor naturale;
4. Funcția comunicativă are ca scop asigurarea comunicării și interacțiunii dintre oameni, în special dintre întreprinderi și consultantul extern, prin intermediul schimbului de informație și documentație, bazat pe sisteme software și e-mail-uri;
5. Funcția civilizatoare vizează îmbunătățirea calității produsului și a serviciilor ca o componentă a calității vieții;
6. Funcția de informare se bazează pe informarea întreprinderilor în privința apariției noilor standarde și modificării cerințelor de obținere a acestor standarde;

Pe plan mondial există o varietate largă a standardelor, grupate pe ramuri de activitate, iar cele mai populare sunt standardele din familia ISO, care se referă la:

1. ISO 9001 „Managementul calității” cu motto-ul „Asigurați-vă că produsele și serviciile dumneavoastră satisfac nevoile clienților cu acest pachet de standarde”. Pachetul de standarde ISO 9000, abordează diferite aspecte ale managementului calității și conține unele din cele mai cunoscute standarde ISO. Standardele oferă îndrumare și instrumente pentru întreprinderi, companii și organizații care doresc să se asigure că produsele și serviciile lor îndeplinesc în mod corespunzător cerințele clientului, iar calitatea este îmbunătățită în mod constant. Standardul ISO 9001: 2015 este o versiune nouă a standardului ISO 9001. Întreprinderea pentru extinderea pe noi piețe de desfacere are nevoie de acest standard, deoarece unele sectoare și unii clienți necesită prezența ISO 9001, înainte de a semna contractele de colaborare;
2. ISO/IEC 27001 „Managementul securității informaționale” cu motto-ul „Asigurați-vă că informațiile dumneavoastră sunt în siguranță cu acest pachet de standarde”. Pachetul de standarde ajută întreprinderea să păstreze sigur informațiile. Folosirea acestui pachet de standarde va ajuta întreprinderea în gestionarea securității informațiilor, financiare; proprietatea intelectuală, datele personale ale angajaților, sau informațiile privind clienții. ISO 27001 este cel mai cunoscut standard care furnizează cerințe pentru un sistem de management al securității informaționale (SMSI). SMSI este o abordare sistematică pentru gestionarea informațiilor confidențiale ale întreprinderii. Acest sistem poate ajuta întreprinderile mici, mijlocii și mari, ca în orice sector să păstreze activ toată informația confidențială;
3. ISO „Managementul mediului ambiant” cu motto-ul „Îmbunătățiți protecția mediului înconjurător cu acest pachet de standarde”. Pachetul de standarde oferă instrumente practice pentru întreprinderi, companii și organizații de toate tipurile care doresc să gestioneze responsabilitățile de mediu. ISO 14001: 2015, și standardele sale de sprijin, cum ar fi ISO 14006: 2011 se concentrează pe sistemele de protecție a mediului înconjurător. Fiecare din noi trebuie să fie conștient de acțiunile pe care le întreprinde, pentru a reduce nivelul de poluare a mediului înconjurător. În cazul în care nu vom ține cont de această problemă, vom distruge complex ecosistemul natural, ceea ce va duce la dezechilibrarea ritmului de viață a țerei. Acest pachet de standarde are un impact benefic și durabil asupra activității întreprinderii, dar și asupra mediului ambiant;
4. ISO 45001 „Sănătatea și securitatea la locul de muncă” cu motto-ul „Reduceți riscurile de accidente la locul de muncă și creați un loc de muncă mai sigur, cu acest pachet de standarde. Un sondaj efectuat de ISO prezintă că zilnic peste 6300 de oameni decedază, din cauza accidentelor sau bolilor provocate de munca pe care o efectuează, care înseamnă că anual cifra este de 2.3 milioane de oameni. Leziunile și bolile provocate de activitatea profesională sunt semnificative atât pentru lucrător, cât și pentru angajator și anume asupra economiei întreprinderii, ceea ce duce la pierderi îndreptate asupra vindecării lucrătorilor, pierderi în rândul forței de muncă. Pentru a combate problema dată, ISO dezvoltă un nou standard, ISO 45001 „Sistemul de management al sănătății și securității ocupaționale” care are ca scop reducerea la minim a accidentelor la locul de muncă, prin asigurarea întreprinderii cu un cadru adecvat pentru îmbunătățirea securității angajaților, reducerea riscului de apariție a accidentelor de muncă și crearea condițiilor de muncă mai bune;
5. ISO 50001 „Managementul energetic”, ajută întreprinderile să devină mai eficiente prin realizarea de economii de energie. Utilizarea eficientă a energiei contribuie la economisirea de bani, precum și la conservarea resurselor și combaterea schimbărilor climatice. ISO 50001 sprijină organizațiile în toate sectoarele de a utiliza energia în mod mai eficient, prin dezvoltarea unui sistem de management energetic (SMEn). ISO 50001 se bazează pe modelul sistemului de management de îmbunătățire continuă, pe utilizarea altor standarde bine cunoscute cum ar fi ISO 9001 sau ISO 14001. Aceste standarde ajută întreprinderea mai ușor să integreze managementul energetic în scopul îmbunătățirii calității și ocrotirea mediului ambiant;
6. ISO 50001: 2011 oferă un cadru de cerințe pentru toate tipurile de întreprinderi:
 - elaborarea unei politici pentru utilizarea eficientă a energiei;
 - ținte și obiective fixe pentru a satisface cerințele puse de politica întreprinderii;
 - utilizarea datelor pentru a lua decizii privind consumul de energie;
 - măsurarea rezultatelor;
 - examinarea rezultatelor și aprecierea eficienței funcționale a politicii;
 - îmbunătățirea continuă a managementului energetic.

Ca și alte standarde ale sistemului de management ISO, certificarea ISO 50001 este posibilă, dar nu este obligatorie. Unele întreprinderi decid să pună în aplicare acest standard pentru că conștientizează necesitatea dirijării eficiente de resurse energetice, alte întreprinderi doar pentru a arăta că au pus în funcțiune sistemul de management al energiei;

CONFERINȚA ȘTIINȚIFICĂ INTERNAȚIONALĂ
**ASIGURAREA VIABILITĂȚII ECONOMICO-MANAGERIALE PENTRU DEZVOLTAREA DURABILĂ A ECONOMIEI
REGIONALE ÎN CONDIȚIILE INTEGRĂRII ÎN UE**

7. ISO 26000 „Responsabilitatea socială”, ajută organizația să funcționeze într-un mod mai responsabil din punct de vedere social, cu acest pachet de standarde. Întreprinderile sau organizațiile nu lucrează într-un vid, ci într-un mediu corelat. Relația lor cu societatea și mediul în care își desfășoară activitatea este un factor critic în capacitatea lor de a continua să funcționeze în mod eficient. ISO 26000 oferă îndrumări cu privire la modul în care întreprinderea și organizațiile pot funcționa în mod responsabil social. ISO 26000: 2010 oferă mai degrabă orientări decât cerințe. Principala deosebire dintre acest standard și altele constă în faptul că acest standard nu poate fi certificat spre deosebire de standardele enumerate mai sus. În schimb, contribuie la clarificarea ceea ce este responsabilitate socială, ajutând întreprinderile și organizațiile în stabilirea acțiunilor direcționate spre responsabilitate socială eficientă, la nivel global. Acest standard se adresează tuturor întreprinderilor sau organizațiilor indiferent de activitatea, mărimea sau localizarea lor.

În urma celor prezentate concludem, că respectarea riguroasă a standardelor facilitează dezvoltarea întreprinderii, pentru întreprindere sunt deschise noi uși în cadru național și internațional. De asemenea respectarea standardelor duce la menținerea relațiilor existente și stabilirea relațiilor noi de afaceri, cea ce ar genera creșterea continuă a profitului.

În cazul nerespectării standardelor întreprinderea este sub riscul de a avea pierderi financiare, fapt ce ar determina înrăutățirea relațiilor din cadrul întreprinderii. Un bun exemplu, pentru a nu efectua aceleași greșeli, este compania japoneză Kataka, întreprinderea, dorind să combine profitul maxim cu neglijarea standardelor, a cauzat pierderea reputației. Compania a recunoscut nesatisfacerea cerințelor clienților și a dat acordul de a restitui toate cheltuielile legate de problemele apărute.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE:

1. Ciobanu, I. *Management strategic*. Iași: Polirom, 1998, 328 p.
2. Comănescu, M. *Management European*. București: Ed. Economică, 1999, 335 p.
3. Filip, N., Popescu, I. *Managementul calității*. Brașov: Ed. Univ. Transilvania, 2004, 186 p.