



Marc AMBLARD
Chief Executive Officer, EFQM

Primul gând, prima idee pe care trebuie să o aibă în minte un manager de companie atunci când își propune să înceapă călătoria spre excelență este îmbunătățirea continuă. Este cultura care te ajută să faci ca lucrurile să fie mai bune. Personalul trebuie să știe ce poate să facă pentru îmbunătățirea performanțelor, să ia măsurile adecvate în acest scop, să măsoare rezultatele, apoi să o ia de la început. Este filozofia din spațel acestui model de excelență.

Bazat pe cultura îmbunătățirii continue, Modelul EFQM este un model practic: ai nevoie de un produs, de o rețea de distribuție, de oameni instruiți pentru a vinde acest produs.

În principiu, Modelul EFQM integrează toate inițiativele din cadrul unei companii, oferind o abordare holistică pentru excelența în afaceri. Ajută la identificarea punctelor forte existente, a zonelor în care se pot aduce îmbunătățiri și a acțiunilor care conduc la rezultatele dorite. Așa cum spuneam, stimulează îmbunătățirea continuă, fiind, în același timp, pragmatic și practic, adică dezvoltat cu și pentru organizații, pentru toate tipurile de organizații, indiferent de domeniu de activitate sau dimensiune. În același timp, însă, modelul nu este prescriptiv, în sensul că tu alegi ceea ce este relevant pentru tine.

De ce se îndreaptă organizațiile spre modelul de excelență EFQM? Pentru că acesta constituie un cadru care permite îmbunătățirea performanței generale, perfecționarea capacităților resurselor umane, elaborarea și implementarea strategiei de dezvoltare, oferă disponibilitatea de a învăța din experiența altora, dar, mai ales, oferă posibilitatea de a fi recunoscut ca cel mai bun, prin conferirea certificatului de excelență sau a premiului de excelență EFQM.

EFQM Open Doors



Prezidiul EFQM Open Doors Day in Romania, de la stânga la dreapta: Gheorghe TUCU – Președinte ASRO, Nicolae-George DRAGULĂNESCU – Profesor Universitatea Politehnica din București, Dan STOICHÎTOIU – Președinte SRAC, Marian Petre MILUȚ – Președinte Uniunea Națională a Patronatului Român, Marc AMBLARD – Chief Executive Officer EFQM, Karolina SUGAR – Președinte Hungarian Association for Excellence

De cel puțin patru ori pe an, EFQM organizează evenimentul EFQM Open Doors Day, găzduit de birourile proprii din Bruxelles. Evenimentul este o perfectă oportunitate pentru a înțelege strategia EFQM, portofoliul de produse și Modelul de Excelență EFQM, incluzând aplicațiile și beneficiile acestuia. În 17 septembrie al acestui an, a fost transpusă în realitate inițiativa de asociere a acestui eveniment EFQM cu tradiționala și prestigioasa conferință Quality and Dependability, organizată de Societatea Română pentru Asigurarea Calității la fiecare 2 ani, aflată acum la cea de-a XIV-a ediție.

EFQM Open Doors Day in Romania a fost un eveniment de excepție în cadrul CCF 2014, bucurându-se și de participarea reprezentanților Grundfos România și Hungarian Association for Excellence.

Lucrările prezentate au constituit un prilej de instruire, dar și de schimb de experiență, în sală fiind prezenți universitari, reprezentanți ai unor firme din industria românească, auditori și specialiști din străinătate, care, cu toții, au participat la discuțiile extrem de interesante, provocate de subiectele comunicărilor.



Day in Romania

În cadrul primei sesiuni plenare a Conferinței au fost prezentate 4 lucrări:

- **„EFQM Open Doors Day in Romania”** (autor: **Marc Amblard**, EFQM Chief Executive Officer) – o pertinentă și interesantă prezentare a organizației internaționale neguvernamentale EFQM – *European Foundation for Quality Management* – a Modelului EFQM al Excelenței, aplicat din 2010, precum și a actualelor produse EFQM „C2E – Committed to Quality” și „R4E – Recognized for Quality”;
- **„Grundfos Corporate Presentation”** (autor: **Alina Gheorghe**, Grundfos Romania) – o inedită prezentare a modului în care marea firmă producătoare de pompe Grundfos (Danemarca, înființată în 1945) a aplicat criteriile și instrumentele Modelului EFQM al Excelenței, îmbunătățindu-și continuu toate procesele;
- **„Hungarian Excellence Activities”** (autor: **Karolina Sugar**, President of Hungarian Association for Excellence) – o deosebit de interesantă și utilă prezentare a Asociației Maghiare pentru Excelență (partenerul național al EFQM din 2003) a Premiului Maghiar pentru Calitate (înființat în 1996 și înmănat de atunci personal de către Primul Ministru al Ungariei celor 46 de câștigători – firme înregistrate în Ungaria – selecționați din peste 200 de candidați) și a modului în care această asociație colaborează cu EFQM;
- **„EFQM has opened doors in Romania since 1990”** (autor: prof. univ. **Nicolae Drăgulănescu**, primul Asesor EFQM în România) – prezentând începuturile prezenței în țara noastră a Modelului „Premiului European pentru Calitate” administrat de EFQM (lansat în 1991), prin intermediul inițiativelor și acțiunilor Fundației „Premiul Român pentru Calitate <J.M. Juran>” (înființată în 1999).

Prof. Nicolae DRĂGULĂNESCU
Chairman al sesiunii



Karolina SUGAR
Președinte Hungarian
Association for Excellence

În Ungaria există o cultură a excelenței, încurajată de guvernul nostru și adoptată de foarte multe companii din toate sectoarele și de toate dimensiunile.

În anul 2003, Hungarian Association for Excellence (HAE) a fost aleasă ca partener EFQM. Activitatea de bază a HAE constă în organizarea unor programe de excelență, cu o durată de 1 an sau de 3 ani, pentru diferite grupuri de firme. Aceste programe oferă oportunitatea de autoevaluare și de implementare a soluțiilor de îmbunătățire, dar și posibilitatea de învățare reciprocă prin schimb de bune practici.

În 2010 a fost lansat programul de excelență **Committed to CSR Excellence**, la care s-au înscris 14 organizații. Tot în 2010 a fost lansat **Supplier Excellence Program**, dezvoltat în cooperare cu **Grundfos Manufacturing Hungary**, la care participă 11 firme furnizoare. În urma autoevaluărilor anuale și a elaborării a trei proiecte de îmbunătățire, acestea au obținut, la sfârșitul primului an, certificatul C2E, iar după următorii doi ani, certificatul R4E 3*, beneficiind de un suport consistent din partea Grundfos și HAE.



Alina GHEORGHE
Grundfos Country Manager
(România, Bulgaria, Ungaria)

Consider că cel mai mare beneficiu adus unei companii prin folosirea acestui model de business îl reprezintă faptul că acesta favorizează o continuă dezvoltare: prin analiza rezultatelor îți dai seama dacă ai ales un drum bun sau un drum greșit și poți imediat să revii cu corecțiile necesare, astfel încât te poți dezvolta în mod continuu. Deci este un proces pe care nu-l poți întrerupe. Odată ce l-ai început, această călătorie de excelență durează la nesfârșit, până la terminarea vieții companiei.

Din punctul de vedere al Grundfos România, accesarea către titlul de excelență EFQM nu este simplă, aceasta fiind o companie mică și, în general, acest model este pliat mai mult pe companiile mai mari. Companiile din grupul Grundfos care au obținut titlul de excelență EFQM sunt companii de producție. Cele de vânzări, cum este cea din România, încearcă să obțină certificarea internă, Grundfos Group având un model de business intern bazat pe EFQM. Este vorba de Grundfos Excellence, în cadrul căruia evaluarea se face cu evaluatori interni, plătiți de Grundfos.

Managementul calității

2014 este anul în care se împlinesc nouă decenii de la emiterea „actului de naștere” al calității moderne – la 16 mai 1924, Walter Shewhart propunea prima diagramă pentru controlul statistic al calității pe fluxul de producție, ceea ce i-a conferit paternitatea controlului calității.

La cea de-a XIV-a ediție a Conferinței internaționale de Calitate și Fiabilitate, aniversarea a 90 de ani de calitate modernă a fost marcată prin prezentarea exhaustivă făcută de domnul **Ioan C. Bacivarov**, profesor la Universitatea „Politehnica” București și Chairman al Conferinței. Pornind de la punctarea momentelor semnificative din viața și activitatea științifică ale lui Walter Shewhart, vorbitorul a evidențiat progresele înregistrate în acest domeniu, prin prezentarea rezultatelor cercetărilor întreprinse recent, „cercetări menite să sublinieze uriașa importanță a descoperirii lui Shewhart, dar și modul în care calitologii de azi au dus mai departe și au îmbunătățit acest concept revoluționar, atât de util pentru ținerea sub control a calității”.

Un alt eveniment major, cu consecințe importante în modul de organizare întru eficientizare a afacerii, a fost fondarea, în 1946, la Geneva, a Organizației Internaționale de Standardizare (International Organization for Standardization – ISO). Preocuparea companiilor pentru implementarea și certificarea sistemelor de management, în primul rând cel al calității, conform standardelor internaționale elaborate de ISO, a crescut continuu, astfel încât, la sfârșitul anului 2012 (31 decembrie) erau înregistrate, la nivel mondial, 1.101.272 certificări conform ISO 9001 și 275.844 certificări conform ISO 14001, estimările pentru 31 decembrie 2013 fiind de 1.600.000 de certificări pentru toate sistemele de management, cu 1.150.000 pentru sistemul de management al calității.



Vidosav D. MAJSTOROVIĆ

Sunt date furnizate de profesorul **Vidosav D. Majstorović**, de la Universitatea din Belgrad, Serbia și chairman al sesiunii, care, în lucrarea prezentată la CCF 2014 a făcut o analiză detaliată a stadiului certificărilor referitoare la șapte sisteme de management, specificând, de asemenea, condițiile de dezvoltare ale noilor modele QMS și EMS, pe baza standardelor ISO 9001:2015, respectiv ISO 14001:2015.

O privire de ansamblu asupra reviziei la care este supus standardul ISO 9001 și care va fi publicată în 2015, împreună cu așteptările de la această nouă versiune, a constituit subiectul lucrării prezentate de profesorul **Alex Ezrakhovich**, de la AE Conformity Pty Ltd, Sidney, Australia, șeful delegației australiene pentru ISOTC176 și membru al grupului coordonator pentru ISOTC176SC2. Acesta a fost, desigur, subiectul de cel

mai mare interes pentru auditoriul conferinței, motiv pentru care a fost organizată o sesiune specială cu această temă, adresată auditorilor SRAC CERT. Ce s-a avut în vedere pentru îmbunătățirea standardului,



Alex EZRAKHOVICH

principalele schimbări întreprinse, cu respectarea principiilor managementului calității, dar dintr-o perspectivă modernă, noua structură a standardului, dar și clarificarea terminologiei folosite au fost detaliat prezentate de vorbitor.

Sesiunea plenară dedicată managementului calității nu putea fi lipsită de abordarea unui subiect „la modă” – îmbunătățirea continuă, cu cele mai apreciate instrumente ale sale, Lean și Six Sigma. În lucrarea prezentată la CCF 2014, domnul **Abdessamad Kobi**, profesor la LARIS/ISTIA/University of Angers – Franța și chairman al sesiunii, a făcut un studiu comparativ între cele două abordări organizaționale. Subiectul constituie o deschidere spre studii ulterioare, spre cercetare, deoarece, chiar dacă din punct de vedere teoretic există diferențe între Lean și Six Sigma, cele două metode pot fi compatibile și comparabile în practica managerială.

Pentru atingerea performanței în orice întreprindere din orice domeniu trebuie creată o bază solidă a cunoștințelor și a eticii manageriale, cu alte cuvinte, este nevoie de un învățământ superior de calitate. Despre paradigmele „universității de calitate” și ale clasamentelor academice a vorbit domnul **Nicolae-George Drăgulănescu**, profesor la Universitatea „Politehnica” din București. Subiectul este de interes, consideră domnia sa, deoarece „există acum tot mai multe dovezi că sistemele de realizare a clasamentelor academice sunt necesare și utile, având un impact tot mai important asupra dialogurilor internaționale interuniversitare cu privire la calitatea învățământului superior și responsabilitatea universităților față de finanțatorii lor”. Comunicarea a prezentat, în mod comparativ și critic, cele mai importante sisteme de realizare a clasamentelor academice la nivel mondial, corelate cu modelele implicite de „universitate de calitate”.



Abdessamad KOBİ

– îmbunătățirea continuă, cu cele mai apreciate instrumente ale sale, Lean și Six Sigma. În lucrarea prezentată la CCF 2014, domnul **Abdessamad Kobi**, profesor la LARIS/ISTIA/University of Angers – Franța și chairman al sesiunii, a făcut un studiu comparativ între cele două abordări organizaționale. Subiectul constituie o deschidere spre studii ulterioare, spre cercetare, deoarece, chiar dacă din punct de vedere teoretic există diferențe între Lean și Six Sigma, cele două metode pot fi compatibile și comparabile în practica managerială.

Anca PERȘOIU