

Managementul calității în companiile din România

Studiu de caz ABS Laundry Business Solutions

Melania – Elena IOAN

Departamentul de Informatică, Statistică și Matematică, Universitatea Româno – Americană

Bd. Expoziției 1B, București, România

ioan.e.melaniaelena20@student.rau.ro

Abstract

This paper provides general information about quality assurance standards applied in IT and many other companies, focusing on an IT company with Romanian headquarters: ABS Laundry Business Solutions. ABS is a software development company with clients all over the world. One of the activities found in the company is quality assurance which has strong standards when it comes to providing a good product.

After a short introduction to what quality assurance represents in a company and a brief analyze of the ABS company, the paper will point out why quality assurance is an essential component when it comes to a successful company.

Key words: quality assurance, ABS company, quality assurance engineer, company management, QA

Introducere

Managementul calității este reprezentat de un ansamblu de calități ce au ca scop realizarea unor obiective, prin utilizarea optimă a resurselor. Companiile depind de clienții săi și de aceea trebuie să înțeleagă toate necesitățile clientului, atât în prezent cât și pe viitor. Astfel, companiile trebuie să satisfacă cerințele clientului și trebuie să aibă grijă ca ceea ce este oferit clientului este de o calitate cât mai înaltă.

Standardele sistemului de asigurare a calității, inclusiv ISO 9001, sunt definite drept framework-uri care oferă reglementări organizațiilor pentru a se asigura că procesele, intrările, produsele și serviciile lor sunt capabile să îndeplinească fiecare cerință a clientului.

Prezentarea succintă a companiei

ABS Laundry Business Solutions este o companie olandeză ce a fost înființată în anul 1987 de către CEO Anne de Boer. În acest moment, locațiile principale ale companiei sunt în Boxtel, Olanda și București, România. Pe lângă acestea, compania are angajați în jurul întregii lumi, în țări precum America, Belgia, Germania, Anglia, Spania și Danemarca.

ABS se ocupă cu dezvoltarea unui produs software pentru spălătorii industriale. În prezent, aplicația ABSSolute are peste 600 instalări efectuate pe 5 continente și este declarată lider global în Laundry Enterprise Resource Planning. Personalul este calificat, procesele sunt certificate, iar standardele de calitate sunt menținute în cadrul ABS prin certificarea ISO 9001:2015.

Standarde de management al calității

Conceptul de asigurare a calității și-a făcut apariția în anul 1950 în SUA și a fost pus în aplicare inițial în industria spațială și nucleară, apoi extinzându-se în alte domenii prin apariția familiei de standarde ISO 9000.

ISO 9000

ISO 9000 reprezintă o serie de standarde de calitate, creată de Organizația Internațională pentru Standardizare (International Organization for Standardization – ISO). Standardele ce formează ISO 9000 se regăsesc sub forma unor cerințe internaționale, ce au aplicabilitate pentru sistemele de

management al calității. În prezent, găsim seria ISO 9000 prezentă în mai mult de 178 de țări, având peste un milion de certificări la nivel mondial.

Având în vedere faptul că ”Organizația Internațională pentru Standardizare” s-ar regăsi sub diferite acronime în diferite limbi (engleză: IOS, franceză: OIN – Organisation Internationale de Normalisation –), fondatorii au luat decizia de a rămâne la varianta scurtă: ISO. ISO provine din limba greacă și este derivat din cuvântul ”isos”, care înseamnă ”egal”. ”Whatever the country, whatever the language, we are always ISO”.

În momentul actual, seria include trei standarde de calitate:

- ISO 9000:2015
- ISO 9001:2015
- ISO 9004:2018

Toate cerințele ISO 9001:2015 sunt comune și sunt destinate a fi adecvate oricărei organizații, indiferent de dimensiunea acesteia, sau de produsele și serviciile pe care le furnizează.

ISO 9001:2015 indică cerințele pentru un sistem de management al calității atunci când o organizație:

- a) trebuie să își demonstreze posibilitatea de a furniza în mod constant produse și servicii care îndeplinesc atât cerințele clientului, cât și cerințele legale
- b) urmărește să înmulți satisfacția clienților prin aplicarea eficientă a standardelor, inclusiv procese de îmbunătățire a sistemului și asigurarea concordanței cu cerințele legale și de reglementare conforme ale clientului.

ABS Laundry Business Solutions și ISO 9001:2015

Sistemul de management al calității în cadrul ABS constă în:

1. Dezvoltarea și actualizarea software-ului, destinat industriei de spălătorie și organizațiilor conexe, în conformitate cu cerințele relațiilor existente ale ABS, având în vedere evoluțiile din piață.
2. Instalarea și întreținerea acestui software.
3. Plasarea software-ului pe piață.

Prin determinarea acestor cerințe, întreaga organizație ABS este pusă sub sfera de aplicare a standardelor ISO. Toți angajații din ABS sunt conectați la aceste obiective. Domeniul de aplicare al standardizării ISO este: - Proiectare, Dezvoltare, Instalare și Întreținere și Vânzare de aplicații software pentru industria de spălătorie -. Pentru a satisface aceste cerințe, este necesar să se dezvolte un software care să răspundă cerințelor și dorințelor companiilor care lucrează în industria de spălătorie și închiriere de lenjerie. Este esențial ca organizația să mențină un contact constant cu părțile interesate. Acest contact ajută în a obține o perspectivă asupra nevoilor și dorințelor pieței în timp și, de asemenea, să rămâneți la curent într-un segment de piață în dezvoltare rapidă.

Politica este stabilită pentru a face totul corect deodată și pentru a dezvolta un software care satisface nevoile și, prin urmare, are potențial de marketing.

Scopul eventual, cu noile standarde ISO, este ca ABS să rămână o companie sănătoasă, astfel încât continuitatea pentru aceasta și utilizarea aplicației pentru clienți să rămână garantată.

Sistemul calității are o structură stratificată și constă într-un manual de calitate, descrieri ale sistemului calității/proceselor ABS și instrucțiuni de lucru, liste de verificare, proceduri și manuale.

Sistemul de calitate al ABS este construit din următoarele procese: Procese de management; Procese de realizare; Procese de suport.

Pentru fiecare dintre aceste procese, următoarele informații sunt oferite per proces:

- Numele procesului
- Deținătorul procesului
- Versiunea
- Scopul procesului
- Locul pe care îl ocupă în lanțul de procese

În plus, există câteva proceduri care controlează întreg sistemul de calitate, și anume: Controlul documentelor; Controlul registrelor de calitate; Audit intern; Controlul defectelor; Măsuri corective; Măsuri preventive.

Concluzii

Managementul calității este reprezentat de un ansamblu de calități ce au ca scop realizarea unor obiective, prin utilizarea optimă a resurselor. Companiile depind de clienții săi și de aceea trebuie să

înțeală toate necesitățile clientului, atât în prezent cât și pe viitor. Toate cerințele ISO 9001:2015 sunt generice și sunt destinate a fi aplicabile oricărui tip de organizație, indiferent de dimensiunea sau tipul acesteia, fără să se țină cont de produsele sau serviciile furnizate.

Bibliografie

Cărți:

Radu, V. (2008). Managementul proiectelor, Editura Universitară, ISBN 978-973-749-327, București

Militaru C., Dragut B., Pavel A. (2012). Managementul calității. Manual de studiu individual, Editura Universitară, ISBN 978-606-591-460-5, București

Surse online:

<https://www.iso.org/standard/62085.html>

<https://www.abslbs.com/about-us/>

<https://www.infocert.ro/standarde/seria-standarde-calitate-iso-9000.html>

<https://www.tuvsud.com/ro-ro/servicii/certificarea-si-auditarea-sistemelor-de-management/iso-27001>