CERCURILE AGIR, FORME EFICIENTE DE UNIRE A INGINERILOR PENTRU GĂSIREA SOLUȚIILOR INOVATIVE

Dr. ing. **Traian CRIȘU**[1], Prof. grd I **Lavinia CRIȘU**[2], Prof.grd I **Ileana DOGARU**[3]

[1] NOVA CONSULT SRL din Craiova, [2] Liceul Tehnologic de Transporturi Căi Ferate din Craiova, [3] Colegiul „Ștefan Odobleja" din Craiova

REZUMAT. Articolul prezintă date despre Cercul Calității înființat la Filiala AGIR Dolj și contextul în care evoluează acesta. Analiza identifică elemente de unire a eforturilor pentru adaptarea sistemelor de management al calității ISO 9001 din organizații astfel încât să preia toate orientările care se impun prin strategiile naționale, precum cele referitoare la inovare. Autorii pledează pentru reluarea activității de acordare a premiul Juran al Calității, printr-un efort conjugat al AGIR, al Camerelor de Comerț și Industrie și al firmelor interesate, în care să se implice specialiști din cercurile profesionale .

Cuvinte cheie: AGIR, cercuri profesionale, bune practici in materie de management.

ABSTRACT. The article presents data about the Quality Circle at AGIR Dolj and the context in which it evolves. The analysis identifies elements of efforts to adapt the ISO 9001 quality management systems in organizations to take on all the orientations required by national strategies such as innovation. The authors advocate the resumption of the Juran of Quality Award, through a joint effort between AGIR, the Chambers of Commerce and Industry and interested firms, to involve professionals from professional circles.

Keywords: AGIR, professional circles, good management practices.

1. INTRODUCERE. CERCURILE CALITĂȚII. TRADIȚIE ȘI ACTUALITATE

Părintele cercurilor de calitate este Kaoru Ishikawa (1915 -1989), care în 1962 a înființat primul cerc la Nippon Telegraph and Telephone Public Corporation. Apărute în industria japoneză, acestea s-au răspândit și la bănci și comercianți și au fost exportate în întreaga lume. Prezentarea lor în lumea occidentală aparține lui J. M. Juran.

Acestea erau modalități de realizare a unor obiective precum implicarea salariaților în rezolvarea problemelor de calitate din firmă.

In practica din Romania, cercurile calității au fost promovate de către cursurile facultăților de administrare a a afacerii, de traducerea lucrarilor lui Juran și de către Compartimentele CTC.

In ultima instanță acestea sunt Cercuri profesionale. Statutul AGIR, permite constituirea de cercuri profesionale la nivelul Asociației.[1]

La noi, judecând după aparițiile din Univers Ingineresc, Cercurile Visionaring și Cercul inginerilor epigramiști sunt printre cele mai vizibile.

Opinia noastră este că orice „cerc" dincolo de proprietatea geometrică de a „îngloba aria maximă intr-un perimetru dat", răspunde nevoilor de comunicare, de implicare și de realizare a membrilor săi, în rezolvarea unor probleme de interes pentru organizația din care fac parte.

Făcând referire la piramida lui Maslow, cercul satisface nevoi de la vârful piramidei, precum: apartenența, stima, autoimplinirea.

2. REPERE DIN ISTORIA CERCULUI CALITĂȚII DE LA FILIALA AGIR DOLJ

Pe 3 martie 2018 s-a constituit , sub semnatura a 14 membri ai filialei AGIR Dolj, Cercul Calitatii (Quality Circle). Vezi în foto 1 imagini de la sedința de constituire.



Foto 1

„Sâmânța" infințării acestuia a fost aruncată cu vreo 3 ani devreme în „atenția" managerului Cercului, de către dl Președinte AGIR, atunci, când s-a intesat de firme românești cu capabilitate de a se inscrie la „Premiul român pentru calitații - Juran".

A trebuit să treacă câțiva ani în care am putut observa cum evoluau firme autohtone, cu sisteme de management ISO 9001 implementate: când mai bine și când mai rău, astfel încât nu te încumetai să faci o propunere concretă. Au mai fost tatonări pe această temă, dintre care menționez discuțiile avute cu Președintele RENAR, Președintele CCI Dolj și, manageri ai firmelor cu potențial.

Un prim impuls, generat de „acumulările cantitative" pe această temă s-a manifestat in cursul anilor 2016-2017, când organizațiile au început tranziția la ediția ISO 9001:2015 și s-au putut constata deficiențe in abordarea pe bază de „proces" și respectiv a „gândirii bazată pe risc". Mai multe concluzii au fost inserate în comunicarea ținută la a XVII a Conferință Internațională, Dorin Pavel, de la Sebeș. [4]

In fine, cu ocazia Adunării generale a Filialei AGIR Dolj, din dec. 2017 propunerea de constituire a cercului a fost inclusă in Planul de măsuri, sub forma prezentării studiului de oportunitate. Acesta poate fi regăsit in nr. 1, din ian. 2018 al Curierului Ingineresc de Dolj. [3]

Si s-a trecut la treabă, cu QC-AD.

Fiind vorba de un cerc al calității era firesc ca documentele de organizare ale acestuia să preia idei din documentația Sistemului de management al Calității conform Standardului ISO 9001: 2015. Un astfel de document in constituie Planul managerial pe anul 2018. Poate suna pompos, dar realitatea este că la aranjarea obiectivelor din Plan ne-am ghidat după modelul OSHA. [5]

Dar, am pus accent pe adaptarea la specific și formularea de obiective tip SMART !

Un obiectiv declarat al Cercului il constituie „sustinerea și dinamizarea unor activității la nivelul Filialei", precum intâlnirile colegiale. Acestea au inclus firme de succes precum: Casa noastră, Softronic, Aeroportul Craiova.

Elementul definitoriu, ce a marcat desprinderea QC de la „sol" il constituie organizarea Seminarului privind „Calitatea produselor și serviciilor in Oltenia", din data de 21 iunie 2018 (vezi foto 2 realizată în timpul prezentării făcute de inginerii de la ICMET Craiova).



Foto 2

S-au prezentat 8 lucrări aparținind inginerilor din cadrul unor organizații din Oltenia: firme furnizoare de servicii (MISO, ISOTRAD, NOVA Consult) sau fabricanți (Cummins GT Romania, Popeci Utilaj Greu), facultăți (Inginerie Electrică), colegii (Ștefan Odobleja) dar și Mișcarea Română pentru Calitatea, Organismul de certificare sisteme de management și produse, al Olteniei.

Un cuvând cheie invocat de mai mulți dintre vorbitori a fost acela al extinderii „ bunelor practici" pe baza mai bune cunoașteri a realizărilor noastre și organizațiilor de care aparținem, a cooperării și completării intre membrii cercului. Sub această sintagmă includem practici privind „documentarea proceselor", „analiza riscurilor", „stabilirea obiectivelor organizației", „auditul".

3. PREOCUPĂRI DEMNE DE INTERES IDENTIFICATE DE MEMBRII CERCULUI

Dintre remarcile „colegiale" menționăm două:

- „in urma cu peste 10 ani, managerul cercului ne-a ghidat și, singuri ne-am scris procedurile operaționale".

- „când am studiat standardele din seria ISO 9000, pentru a implementa cerințele sale in cadrul Facultății de Electromecanică am fost încântat de filozofia care se ascunde în spatele ISO 9001".

Documentarea continuă a „modurilor de lucru" necesare pentru a asigura reproductibilitatea unei activități (proces) rămân în actualitate. Factorii care acționează în sensul accelerării schimbărilor țin de progresul tehnologic (de ex revoluția 4.0), modificările cerințelor legale și de reglementare (ex. CI/M-Controlul intern și managerial conform OSGG nr 600/2018, Regulamentului GDPR), apariția de noi standarde (SR 13572: 2016, Managementul inovării).

Cu referire la inovare, cuvânt care il regăsim în sloganul SINGRO 2018, „Unire și inovare" am parcurs cu plăcere lucrarea d-nei profesor Popescu Maria, profesor al Universității Transilvania. [6]

Un email de informare a membrilor QC este pe cale să fie materializat pentru a disemina informațiile de acolo. Având în vedere locul codaș pe care se plasează Romania in privința inovării, situație semnalată și în paginile Univers Ingineresc, te intrebi de ce nu se poate face mai mult , de cei care și-au asumat sarcina să conducă organizațiile care sunt implicate ?

Răspunsul cu privire la cauze, pe care il prefigurăm la acestă intrebare, dar care sigur necesită a fi discutat in echipă, include ca repere, următorele date și justificări, care țin de bunele practici:

- Filozofia calității, a „lucrului bine făcut", nu este înțeleasă sau este înțeleasă superficial. Această se intamplă, deoarece in organizațiile noastre conducătorii nu au competențe suficiente de ledership, nu se inconjoară de oameni care să aibă competențe de manageri (de ex. manager calitate, imbunătățire procese, inovare) și nu actionează ca integratori ai

eforturilor salariaților, nu incurajează imbunătățirea continuă.

- Nu există „răbdarea", am zice chiar „cultura" necesară, pentru a găsi punctele de echilibru, între analiză și sinteză, intre punctele de vedere ale angajaților și părților interesate. Ne limităm la un exemplu: standardul ISO 9001 precizează explicit la relația cu alte standarde de management că „aplică cadrul dezvoltat de ISO pentru a îmbunătăți alinierea dintre standarde.." pe când in motivarea altor reglementări, nu găsești totdeuna aceiași preocupare. Iar implementarea cerințelor legale, capată uneori accente grotești. Un exemplu îl constituie cazul unei persoane, „școlite" de cei care răspund de implementarea CI/M , care ținea să bulverseze intregul sistem al unei organizații insistand, la toate nivelurile să se refacă toate procedurile, după modelul recomandat de acest OSGG.

Soluția cu privire la coordonare este creșterea autorității și responsabilității managerului care trebuie „să mențină integritatea sistemului de management, atunci când sunt planificate și implementate schimbări". Nu trebuie uitat acronimul „KISS" - keep it is simple & stright!

De ce se intâmplă unele ca aceasta și care este abordarea corectă? Conducătorii trebuie să știe să ia decizii corecte, pentru „alinierea organizației", pentru realizarea obiectivelor acestei. Trebuie creată unitatea in jurul scopurilor organizației. Și iată, că ajungem din nou la „UNIRE", termen prezent în sigla SINGRO 2018 – Brașov.

- Ceea ce contează, pentru orice organizație, sunt rezultatele, realizarea scopurilor pentru care există aceasta, satisfacția angajaților proprii și a clienților. Ca exemple de bune practici din organizațiile performante menționăm preocuparea pentru „excelența operațională" și mai puțin de „cea strategică". Justificăm aceasta prin aceea că acolo, jos, la nivelul la care se sușin procesele ce aduc plusvaloare, este nevoie de rezultate în: „onorarea termenilor contractuali", „eliminarea oricăror forme de pierderi", de performanțe.

4. O ANALIZĂ A MODULUI ÎN CARE S-AU MOBILIZAT ENERGIILE MEMBRILOR QC

Existența acestui capitol trebuie privită ca un exemplu de bună practică în management, de aplicare a ciclului PDCA. În fapt dorim să justificăm și termenul de „eficient" invocat în titlul lucrării. Eficiența este potrivit ISO 9000, „relația dintre rezultatul obținut și resursele utilizate"

Prin Planul managerial ne-am propus să obținem anumite obiective și implicit să realizăm anumite măsuri și, fără procesul de „comunicare", internă și externă, nu se poate.

Comunicarea cea mai facilă, abordată de manager, a fost cea scrisă, prin e-mail.

S-au constatat câteva lucruri interesante:

- Doar 25 % din membrii își citeau corespondența email. Ca măsură practică s-a procedat la dublarea acestei comunicări cu cea telefonică dar și reducerea nr de atașamente la corespondența email.

- Comunicarea țintiță, a dat rezultate in cazul organizării seminarului privind calitate din 21 iunie. Confirmarea o constituie că subiectele propuse, inspirate din datele colectate la reuniunea de infințare au fost trimise „just in time" pentru validare de către membrii vizați. Nu au fost făcute decât mici observații și seminarul a fost bine receptat, QC primind doi noi membrii.

- In fine comunicarea a permis să identificăm că există competente de care nu știam inițial: unii au absolvit cursuri de evaluatori sisteme de management, alții sunt membri ai unor societăți internaționale de prestigiu, in domeniul calității și al securității.

O sinteză corectă cu privire la rezultatele comunicării trebuie să aibă în vedere faptul ca au fost „validate", cu acordul a minim două voturi, două instructiuni standard, proprietate a cercului: una de management (diagramei Ishikawa / loc muncă) și respectiv una tehnică (efectuarea măsurarilor dimensionale) și s-a formulat draftul Codului intern de conduită. Acesta se va „valida" cu ocazia următoarei reuniuni trimestriale.

Resursele utilizate sunt minime, costuri zero cu locația de intâlnire, pusă la dispoziție de membrii și timpul de ordinul orelor alocat corespondenței in vederea organizării, intocmirii lucrărilor și a distribuirii interne a lor.

In privința comunicării externe, măsuri inclusă în Planul de management pentru a crește impactul, se are în vedere deschiderea unei „porți de comunicare" cu Societatea de Vest. Participarea la SINGRO 2018, cu prezența lucrare constituie de asemenea o oportunitate pentru realizarea acumulărilor cantitative necesare „reluării selectării și acordării Premiului român al calității organizațiilor interesate".

In opinia autorilor, baza de selecție o constituie organizațiile care au implementate sisteme de management și care obțin rezultate economice bune. Aceasta este o primă dovadă a unui management eficient, axat pe rezultate, iar Camerele de comert și industrie din fiecare județ, acordă diplome membrilor săi pentru prima condiție. Pot fi incluse și alte organizații.

Ar trebui studiat și puse la punct grilele de evaluare, procedura de parcurs in indrumarea celor interesați și ulterior în evaluarea acestora.

Ca și cerințe pentru a asigura calitatea acestei acțiuni sugerăm ca nota de plată a acțiunii, care desigur va include și publicitatea, să fie minimizată, prin folosirea celor mai potriviți, ca experiență și domeniu, consultanți și respectiv evaluatorilor din AGIR.

Folosirea de personal cu statut de pensionar ar constitui un motiv de reducere a cheltuielilor. Totuși trebuie avută in vedere și acordarea unei „cote de

succes", datorată rezultatelor pe care acest demers le va avea asupra respectivei organizații. Citām din [6]: „indiferent că este vorba de asimilarea unor noi produse, tehnologii, structuri, metode de conducere sau modele economice noi, inovarea bine făcută poate determina avantaje pentru organizație, pentru societate, pentru oameni"

5. CONCLUZII

Provocările la care vor fi supuse organizațiile din care fac parte membrii QC vor continua şi vor pune la incercare pe fiecare membru al cercului.

Experiența acumulată de membrii AGIR care lucrează in industrie trebuie valorificată in mod creator şi in alte organizații, cu precădere cele din sfera învățământului, a cercetării dezvoltării, dar si la IMM din categoria start-upurilor.

Numai prin unirea eforturilor, valorificarea a ceea ce ne apropie, se vor realiza lucruri bune şi in Romania.

BIBILOGRAFIE

[1] www.agir.ro/cercuri.php

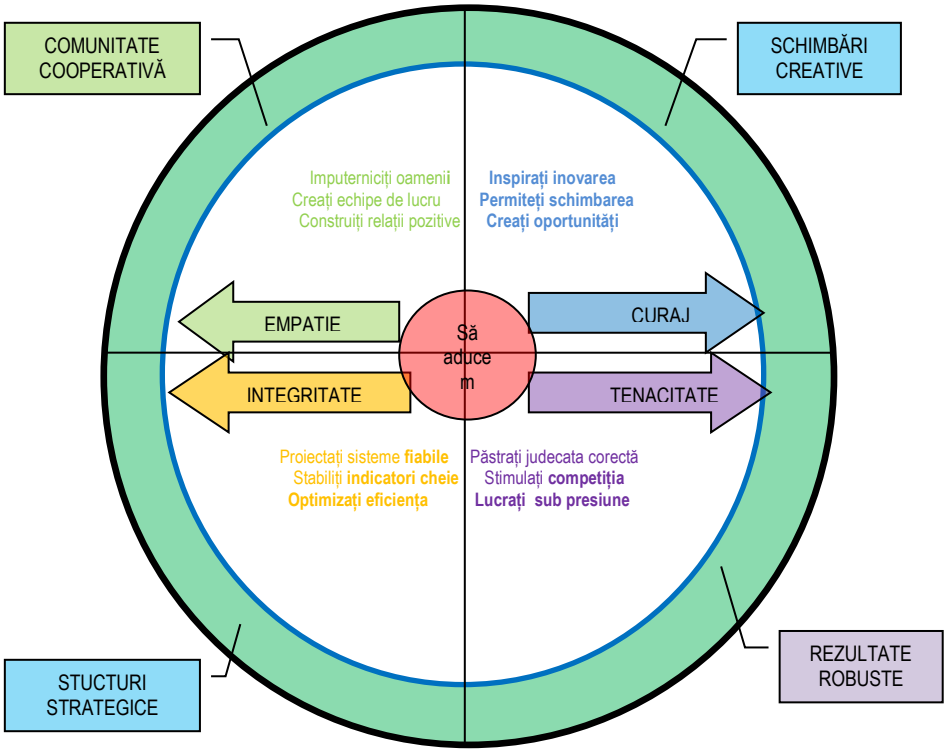
[2] http://www.agir.ro/univers-ingineresc/numar-13-2018/tabloul-de-bord-european-privind-inovarea-2018

[3] http://www.agir.ro/filiala.php?filiala=Dj / Curier Inginersc, anul II, nr.1, ian 2018

[4] Tranziția la standardele de management ISO, ediția 2015 - oportunitate pentru creşterea competitivității firmelor românești, disponibil pe www.stiintasi inginerie.ro/

[5] https://osha.europa.eu/ro , pagina web a Agentiei Europene pentru Securitate şi Sănătate in Muncă

[6] Maria Popescu, Managementul inovării, Editura Universității Transilvania din Braşov, 2016, disponibilă pe http://webbut.unitbv.ro/carti%20on-line/Management/Popescu_Management.pdf



Sigla cercului, preluată după o captura cu privire la ledership ! (opțional)

Despre autori

Dr.ing. **Traian CRIŞU**

Director, SC Nova Consult SRL Craiova, membru AGIR , vicepreşedinte AGIR Dolj, manager al cercului , email: traian_crisu@yahoo.com

Prof. **Lavinia CRIŞU**

Şef de catedră, Liceul Tehnologic Căi Ferate, Craiova , e-mail: crisulavinia@gmail.com

Prof **Ileana DOGARU**

Director adjunct la Colegiul Ştefan Odobleja din Craiova, membru AGIR şi membru al Cercului Calității, email: ileanadogaru@gmail.com