

IMPLEMENTAREA TQM ÎN ÎNTREPRINDERILE DE INDUSTRIE ALIMENTARĂ. APLICAREA HACCP ÎN CADRUL UNUI SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII, ÎN CONFORMITATE CU ISO 9001/2000

LECT.UNIV.DR. LILE RAMONA

Universitatea „Aurel Vlaicu” Arad, str. H. Domokos nr.19, ap.5, tel 0722771400, e-mail: ramonalile@yahoo.com

The TQM implementation in the Food Industry Corporations and the application of HACCP within a managerial system of quality according to ISO 9001/2000, set up an important element for the UE integration among the successful organizaions.

Implementarea managementului calității totale în organizațiile cu specific alimentar trebuie să țină cont pe lângă ISO 9001/2000 și de sistemul de calitate specific pentru acestea HACCP.

Managementul Calității Totale este un sistem de management al organizației studiate centrat pe calitate, bazat pe participarea tuturor membrilor săi, prin care se obține un succes pe termen lung prin satisfacerea cerințelor clienților și avantaje pentru toți membrii organizației.

HACCP sunt inițialele sistemului Hazard Analysis Critical Control Point (Sistemul de Analiză Întâmplătoare în Punctele Critice de Control), sistem recunoscut internațional, care ajută la **producerea de alimente sigure**. HACCP se concentrează asupra prevenirii, prin evitarea problemelor legate de securitatea alimentelor. **Sistemul combină bunul simț cu evaluarea riscurilor, în vederea identificării de-a lungul lanțului de producție alimentar, a punctelor unde hazardul, întâmplarea pot să apară și apoi a controlului și monitorizării stricte a acestor puncte, pentru a fi sigur că întregul proces este sub control. HACCP are cel mai mare succes în păstrarea siguranței lanțului alimentar atunci când este folosit în întregul proces de producție, din fermă până pe masa consumatorului.**

HACCP este important deoarece utilizarea acestei metode a fost recomandată de multe directive și regulamente internaționale curente cu privire la produsele alimentare, cerându-li-se producătorilor de alimente să utilizeze metoda HACCP ca parte a procedurilor proprii de asigurare a calității, ca o condiție din partea țării importatoare. Datorită faptului că România se va integra în curând în Uniunea Europeană, va avea nevoie ca toate întreprinderile care exportă produse alimentare, care sunt implicate în transportul, producția, depozitarea și servirea alimentelor să realizeze un sistem de asigurare a calității bazat pe evaluarea și prevenirea riscurilor, deci un sistem de tip HACCP, cu ajutorul căruia să se alinieze la cerințele UE.

Implementarea TQM (Managementul Calității Totale) în orice organizație va fi asigurată prin instruirea și pregătirea personalului pentru înțelegerea problemelor complexe ale calității prin implementarea ISO 9001/2000 și HACCP, prin elaborarea politicii și a obiectivelor calității și prin organizarea de structuri adecvate calității.

Este foarte important ca tot personalul organizației să participe activ la implementarea TQM, pentru informarea și pregătirea preliminară, dar și pentru pregătirea resurselor financiare și umane. Pentru implementarea TQM se dezvoltă planuri multianuale care sunt bazate pe politici ale calității cu extindere anuală sau multianuală. Pentru organizațiile de industria alimentară, se implementează ISO 9001/2000 în strânsă legătură cu HACCP, pe un plan al Managementului Calității Totale, pentru a face față cu succes la concurența care va apărea odată cu integrarea României în Uniunea Europeană.

Pentru implementarea TQM se ține cont de cultura organizațională specifică a acesteia, de nivelul organizatoric, de tehnologia aplicată, de domeniul de activitate și de poziția pe piață.

Planul TQM cuprinde precizarea sarcinilor directorilor sau șefilor de secții care se vor ocupa de implementare, formarea unui Consiliu al calității, care este condus de managerul general, depistarea resurselor financiare și umane ale societății, stabilirea politicii calității organizației, informarea tuturor angajaților și începerea instruirii acestora în domeniul calității, pentru ca aceștia să cunoască toate problemele de care se vor lovi pe parcursul procesului tehnologic și începerea primelor proiecte de îmbunătățire a calității.

Conducerile organizațiilor trebuie să-și pregătească personalul pentru implementarea ISO 9001/2000 și a HACCP; prin cele două sisteme de Management al Calității îngemănate vor realiza implementarea cât mai completă a TQM.

Elementele de bază ale sistemului de Management al Calității au fost preluate în sistemul de asigurare a inocuității (în HACCP), calitatea alimentului în ansamblul ei incluzând inocuitatea, siguranța că nu conține corpuri străine, toxicitate sau încărcătură microbiană peste limitele admise.

Scara de atingere a Calității Totale care înseamnă de fapt calitatea produselor, proceselor, mediului, oamenilor are ca primă treaptă înțelegerea *calității*. Așa că este nevoie de devotament și autoritate din partea managementului. Pentru ca temelia sistemului de Management al Calității Totale să fie durabilă este necesară o proiectare și o planificare a calității, măsurători, analize ale costurilor calității, utilizarea unor instrumente eficiente de îmbunătățire, capacitate, organizare, o bună comunicare muncă în echipă și instruire repetate în domeniul calității.

Aplicarea HACCP în cadrul unui sistem de Management al Calității care se conformează cu ISO 9001, poate avea ca rezultat un sistem de management al siguranței alimentare care să fie mai eficace decât aplicarea lui ISO 9001 sau a sistemului HACCP, luate separat, și care să conducă la creșterea satisfacției clientului sau la eficacitate organizațională îmbunătățită, așa cum prevede TQM. Aplicarea HACCP pentru identificarea riscurilor și controlul riscurilor este legată de planificarea calității și acțiunile preventive cerute de ISO 9001. Odată ce punctele critice au fost identificate, principiile ISO 9001 pot fi utilizate pentru control și monitorizare. Procedurile

pentru conducerea unui studiu HACCP pot fi documentate ușor în cadrul sistemului calității.

Pentru implementarea HACCP în cadrul unui sistem care se conformează cu ISO 9001, organizația trebuie să stabilească, să documenteze, să implementeze și să mențină un sistem de management al calității și să îmbunătățească continuu eficacitatea acestuia în conformitate cu cerințele TQM.

Organizația trebuie: să identifice procesele necesare sistemului de management al calității și să asigure aplicarea acestora, să determine succesiunea și interacțiunea acestor procese, să determine criteriile și metodele necesare pentru a asigura că atât operarea, cât și controlul acestor procese sunt eficiente, să se asigure de disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru a susține operarea și monitorizarea acestor procese, să monitorizeze, să măsoare și să analizeze aceste procese și să implementeze acțiuni necesare pentru a obține rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestora.

O metodă obișnuită pentru aplicarea TQM este aceea de a utiliza *diagramele de flux ale proceselor* sau alte instrumente pentru a prezenta procesul de producție. Sistemul calității ar trebui să asigure faptul că toate activitățile din cadrul organizației, care ar putea avea un impact asupra calității și siguranței produsului, sunt definite cu consecvență și implementate în mod eficient.

Pentru aplicarea TQM în societățile de industrie alimentară românești și pentru obținerea de rezultate cât mai bune trebuie să se țină cont de cele două Manuale ale calității al ISO 9001/2000 și al HACCP, care să acționeze ca o „hartă a traseului” și să se întrepătrundă. Acestea arată cum este integrat studiul HACCP cu sistemul de Management al Calității.

Cea mai importantă problemă pentru organizații este **monitorizarea și măsurarea satisfacției clienților**. Societățile trebuie să stabilească metodele cele mai adecvate pentru acest lucru, iar metoda cea mai bună este chestionarul, conceput de sectorul marketing, dat periodic spre completare clienților și apoi analizat. Satisfacția ridicată sau scăzută a clienților poate fi măsurată prin numărul de complimente sau de reclamații primite, dar o abordare mai dinamică este de a dezvolta împreună cu clienții niște indicatori cheie de performanță și de a lua măsuri. Acești indicatori tipici din industria alimentară cuprind: dezvoltarea unui produs nou mai bun decât al concurenței, rapiditatea cu care se lansează produsul, planificarea și publicitatea, aderarea la standardele tehnologice cerute, calitatea produsului, receptivitatea la problemele apărute. Organizațiile trebuie să aibă un sistem de audit intern care să asigure că agenda pentru analiza produsului și managementului lansării acestuia ia în considerare sistemul HACCP și datele de ieșire asociate acestuia, deoarece sistemul de Management al Calității este utilizat pentru a conduce procesul HACCP. Dacă aceste date de ieșire din HACCP sunt integrate la baza sistemului de Management al Calității, programul de audituri interne le va audita de asemenea prin verificarea funcționării efective a sistemului.

Monitorizarea și măsurarea este extrem de importantă în aplicarea unui sistem HACCP. Principiul cel mai important, alături de HACCP, este faptul că organizațiile românești trebuie să fabrice produse sigure și de calitate. Rezultatele acțiunilor de monitorizare vor arăta dacă activitățile de control au fost eficace. Planul de monitorizare este o dată de ieșire a planului HACCP și trebuie să includă produsul și procesul. Înregistrările monitorizării și

măsurării datelor la organizații formează „coloana vertebrală” a sistemului HACCP și ISO 9001/2000, deoarece înregistrările rezultate furnizează dovezile că produsul a trecut criteriile de acceptare definite.

Planul calității identifică la organizații, punctele de verificare pentru testarea materiei prime, a produselor în lucru și finite și a ambalării. Analiza riscului este utilizată pentru a identifica punctele critice de control, prin testele bazate pe simțuri și testele speciale. Testele care se bazează pe simțuri (văz, miros, gust) trebuie să combine următoarele elemente: deținerea de loturi standard de referință, calificarea, examinarea, instruirea și reevaluarea personalului din organizații care efectuează testarea și proceduri pentru a se asigura consecvența pe termen lung. Testele speciale se fac pe eșantioanele păstrate din produsele fabricate, în special pe perioade termenului de garanție. La testele organoleptice se fac și testări de laborator.

Un alt punct comun care trebuie luat în seamă este Controlul produsului neconform (ISO 9001/2000). Produsul neconform trebuie identificat prin inspecție de responsabili desemnați de organizații, prin audituri interne sau ca rezultat al oricărui tip de audit (igiena, păstrarea în depozite). **Pentru organizații este foarte important să depisteze problemele înainte de a o face clientul.** Sistemul trebuie să prevină utilizarea unor astfel de produse, care ar putea prezenta vreun risc pentru sănătatea consumatorilor și trebuie luate măsuri pentru a se asigura îndepărtarea acestora.

Pentru a putea realiza o îmbunătățire continuă organizațiile românești trebuie să monitorizeze și să analizeze toate datele obținute despre performanța produselor (număr de neconformități, reclamații ale clienților, date despre respingeri ale acestora). Transformarea acestor date în informații utile necesită o analiză atentă și utilizarea unor metode adecvate care vor ajuta la procesul tehnologic.

Îmbunătățirea continuă a produselor tradiționale românești este prioritate maximă pentru specialiștii societăților. Organizațiile trebuie să-și îmbunătățească continuu eficacitatea sistemului de management al calității, prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor calității, a analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive și a analizei efectuate de management. Organizațiile trebuie să pună în practică sisteme pentru a asigura aplicarea acțiunilor corective dacă consideră că lucrurile nu merg așa cum ar trebui, pentru a înregistra acțiunile întreprinse și pentru a preveni reparația sau apariția problemelor. Când se identifică o problemă, nu este necesar numai să se corecteze imediat situația, *ci trebuie să se identifice cauza fundamentală*, care odată identificată trebuie întreprinse măsuri pentru a preveni reparația. Conceptul de acțiune corectivă din metoda HACCP descrie prelucrarea produselor neconforme, precum și neconformitățile și corectarea situației. Conceptul de acțiune corectivă din ISO 9001/2000 se bazează pe cercetarea cauzelor într-o astfel de manieră încât să conducă la eliminarea problemei chiar de la sursa neconformității.

Pentru eliminarea neconformității, organizațiile trebuie să întreprindă acțiuni pentru eliminarea cauzelor potențialelor neconformități, cu scopul de a preveni apariția acestora. Cauzele problemelor, atunci când apar, sunt clar identificate și trebuie controlate și utilizate pentru procesele și procedurile de re tehnologizare pentru a se preveni reparația neconformității. Aceste informații pot fi utile pentru zonele predispuse la potențiale probleme și pentru modificarea practicilor de lucru pentru a se asigura că nu apar probleme.

Acțiunea preventivă din cadrul organizațiilor va conduce la îmbunătățirea practicilor de lucru și la dezvoltarea sistemelor de calitate. Pentru îmbunătățirea sistemelor este important ca acele **informații din acțiunea preventivă să constituie feed- back-ul pentru analiza efectuată de management.**

Când este cazul , utilizarea tehnicilor de analiză a riscurilor trebuie aplicată pentru a se îndeplini aspectele de prevenire din ISO 9001/2000 . Din acest motiv, HACCP este un instrument prioritar când se întreprinde acțiunea preventivă. Acțiunea preventivă trebuie utilizată de organizații pentru a se asigura că sistemul HACCP aduce îmbunătățirea continuă și de asemenea, ar putea să fie corelată cu identificarea potențialelor riscuri, în special în timpul modificării și dezvoltării procesului de producție .

Pentru ca sistemul de Management al Calității Totale (TQM) să fie implementat cu succes angajații din cadrul organizației trebuie să fie conștientizați în legătură cu politica și obiectivele calității și cu modul în care acțiunile lor pot influența performanța firmei în ceea ce privește calitatea.

Prin implementarea unui sistem TQM , organizațiile au o serie de avantaje cum ar fi: organizarea unui sistem prin care se raportează nivelul calității la cerințele clienților, personal bine pregătit la toate nivelurile, realizarea studiilor de piață și analiza calității concurenței, depășirea concurenților, eliminarea risipei.

Pentru realizarea cu succes a obiectivelor propuse este necesar ca înainte de a se ajunge la o îmbunătățire de durată a calității produselor să se producă o schimbare de atitudine față de muncă, iar managementul întreprinderii să fie de o calitate incontestabilă.

Bibliografie

1. Atanase I., -"*Obiectivele standardizării și metodologia elaborării standardelor*", în "Managementul calității și protecția consumatorilor", vol. I, ASE București, 1997.
2. Ciobanu E., Olaru M., - "*Incursiune în trecutul și viitorul certificării calității*", Revista Tribuna Calității, nr. 1-2, București, 2000.
3. Ciocodeică M., - "*Standardizarea și rolul acesteia în asigurarea calității produselor și serviciilor în contextul integrării europene* ", în "Managementul calității și protecția consumatorilor", vol. I, ASE București, 1997.
4. Dinu V., - "*Modalități de certificare și acreditare în țări din Uniunea Europeană*", Revista Tribuna Calității, nr. 3, București, 1999.
5. Dobre V., - "*Cu privire la noul standard ISO 9001:2000 (CD2)*", Revista Tribuna Calității, nr. 1-2, București, 2000.
6. Drăghici C-tin, Osipov H., Bratu V., "*Managementul calității*", Vol. I-II, Editura Scrisul Românesc, Craiova, 1999.
7. Froman B., "*Manualul calității: instrument strategic al abordării calității*", Editura Tehnică, București, 1998.
8. Harrington J., Harrington H., „*Management Total în firma secolului 21*”, Ed. Teora, București, 2001.
9. Ionescu S. C., "*Managementul calității. Concepte și metode*", INID, București 1993.
10. Ionescu S. C., "*Asigurarea calității*", INID, București, 1992.
11. Ionescu S. C., "*Calitologie*", Editura OID, București, 1993.

12. Ionescu S. C. "*Excelența industrială: practica și teoria calității*", Editura Economică, București, 1997.
13. Isac-Maniu A., Vodă Ghe.V., "*Manualul calității- omologarea capabilității proceselor tehnologice: fundamente, proceduri tip ISO, studii de caz*", Editura Economică, București, 1997.
14. Soare I., Colceru, D. A., - "*Certificarea calității*", colecția Ghid profesional, editat de Tribuna Economică, nr.106, București, 1996.
15. * * "*Calitatea - reglementări interne și internaționale*", broșură editată de Revista Economică, București, 1979.
16. * * "*Calitatea certificatului și certificării ISO 9000*", Revista Tribuna Calității, nr. 1, București, 1997.
17. * *Colecția de standarde internaționale și românești ISO 9000:1994 și ISO 9000:2000.*
18. * * *HGR nr. 167/1992 privind constituirea și funcționarea Sistemului național de certificare a calității*, publicată în Monitorul Oficial al României, nr. 70/21.04.1992 (republicată în Monitorul Oficial al României nr. 34/04.03.1997).
19. * * *HGR nr. 224/1995 privind organizarea și funcționarea IRS*, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 72/20.04.1995.
20. * * *HGR nr. 483/1992 privind funcționarea IRS ca organ de specialitate al administrației publice centrale în domeniul standardizării*, publicată în Monitorul Oficial al României, partea I, nr. 212/28.08.1992.
21. * * *OGR nr. 38/1998 privind acreditarea și infrastructura pentru evaluarea conformității*, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 43/30.01.1998.
22. * * *OGR nr. 39/1998 privind activitatea de standardizare în România*, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 43/30.01.1998
23. * * *OGR nr. 44/1998 pentru modificarea OGR nr. 39/1998 privind activitatea de standardizare în România*, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 278/27.07.1998