

OPTIMIZARE TIMPILOR DE SOLUTIONARE AL PROBLEMELOR DE CALITATE APARUTE IN VIATA SERIE LA AUTOVEHICULE NOI CU 0 KM LA BORD.

Cosma Adelina Lacramioara

Conducător științific: Conf.dr.ing. Sorin CROITORU

REZUMAT:

In acest moment pentru fiecare defect de fabricatie aparut la kilometrul 0 in uzina este ceruta o analiza prin care sa se descopere cauza care a generat defectul si propunerea de solutii rapide si pertinente in vederea eliminarii promovarii de vehicule cu defect.

Lucrarea isi propune sa prezinte modul prin care se poate reduce timpului mediu de realizare al analizelor cu 10% .Timpul pentru redactarea unei analize va fi redus de la 38 h/analiza la 34 h/analiza

CUVINTE CHEIE: analiza , performanta, optimizare ,calitate ,management

1 INFORMATII DESPRE COMPANIE

1.1 Scurt Istoric

Inca de la inceput au existat legaturi stranse de colaborare Dacia si Renault. Din 1999, Dacia face parte din Grupul Renault, afirmandu-si tot mai mult vocatia sa de marca internationala.

Inceputurile

Constructia Uzinei de Autoturisme Mioveni a inceput in 1966. Dupa semnarea unui contract de licenta intre Renault si statul roman in 1968, incepe fabricarea modelului Dacia 1100 sub licenta R8, urmat in 1969 de Dacia 1300, sub licenta R12. Intre anii 1970-1980, Dacia dezvolta o intreaga gama de modele care va cuprinde mai multe tipuri de vehicule de persoane si utilitare. Automobile Dacia continua autonom productia de autoturisme derivate din gama Renault 12 si dupa anul 1978. Anul 1995 este marcat de lansarea primului autoturism conceput 100% de inginerii romani, Dacia Nova.

In 1998, anul in care s-au aniversat trei decenii de la producerea primului automobil Dacia, de pe portile uzinei a iesit autoturismul cu numarul

2.000.000. In acelasi an intreprinderea a obtinut Certificatul de Atestare a Implementarii Sistemului Calitatii ISO 9001.

1966

Constructia Uzinei de Automobile Mioveni

1968

Semnarea contractului de licenta intre Dacia si Renault

Lansarea modelului Dacia 1110 (licenta Renault R8)

1969

Lansarea modelului Dacia 1300 (licenta Renault R12)

1973

Lansarea modelului Dacia 1300 Break

1975

Lansarea modelului Dacia 1302 Pick-Up

1978

Incetarea contractului de licenta

1987

Lansarea modelului Dacia 1320

1991

Lansarea modelului Dacia 1325 Liberta

1992

OPTIMIZARE TIMPILOR DE SOLUTIONARE AL PROBLEMELOR DE CALITATE APARUTE IN
VIATA SERIE LA AUTOVEHICULE NOI CU 0 KM LA BORD.

Lansarea modelului Dacia 1307 si 1309 Dubla Cabina

1995

Lansarea modelului Dacia Nova, prima masina de conceptie romaneasca 100%

1998

Obtinerea Certificarii ISO 9001

Fabricarea autoturismului cu numarul 2.000.000

Dacia si Renault impreuna de peste 35 de ani

La 2 iulie 1999 se semneaza contractul de privatizare a societatii si Dacia devine o marca a Grupului Renault, avand ca principala misiune sustinerea dezvoltarii Grupului pe pietele emergente. In 2000 are loc lansarea modelului Dacia SuperNova, prima concretizare a colaborarii franco-romane, un autoturism echipat cu motor si cutie de viteze Renault. In noiembrie 2002 este lansata gama de vehicule utilitare echipata cu motor diesel Renault. In aprilie 2003 are loc lansarea modelului Dacia Solenza, mai intai in versiunea de motorizare 1.4 MPI, pe benzina, iar din septembrie 2003, si in versiunea diesel, 1.9D. In 2004 are loc lansarea modelului Dacia Logan in doua versiuni de motorizare: 1.4MPI si 1.6MPI. In 2005 este inaugurat Centrul de Export CKD (ILN) si este lansata cea de-a treia versiune de motorizare din gama Logan - 1.5dCi. Datorita modelului Logan, Dacia isi depaseste in 2005 toate recordurile sale anterioare de productie (172.000 de unitati) si vanzari (164.000 de unitati).

1999

Renault achizitioneaza 51% din capitalul intreprinderii Dacia

2000

Lansarea modelului Dacia SuperNova, vehicul echipat cu un grup motopropulsor Renault

2002

Lansarea gamei de vehicule utilitare cu motorizare diesel Renault

2003

Lansarea automobilului Dacia Solenza

Participatia Renault la capitalul Dacia ajunge la 99%

Inaugurarea Centrului de Piese de Schimb

2004

Lansarea autoturismului Logan

Incetarea fabricatiei modelelor Berlina si Break

1.959.730 unitati produse din anul 1968; scoaterea din fabricatie a motorului tip C 1.6 l 68 CP (2.527.155 unitati produse din anul 1971)

2005

Lansarea modelului Logan diesel

Obtinerea certificarii ISO 14001 pentru mediu

Fabricarea automobilului cu numarul 2.500.000

Inaugurarea Centrului de Export CKD

Record absolut de productie: peste 172.000 de unitati

2006

Lansarea Noii Colectii Logan si a versiunii Logan Prestige, echipata cu motorul 1.6 16V (105 cp), in septembrie

Lansarea versiunii Logan MCV la Salonul Auto de la Paris (octombrie)

Oprirea fabricatiei modelului Dacia Pick-Up (decembrie)

2007

Lansarea modelului Logan Van (ianuarie)

Lansarea modelului Logan GPL (mai)

Lansarea modelului Logan 1.5 dCi 85 CP (septembrie)

Fabricarea autoturismului Logan cu numarul 500.000 (septembrie)

Lansarea modelului Logan Pick-Up la Salonul Auto de la Bucuresti (octombrie)

Fabricarea autoturismului Dacia cu numarul 3.000.000 (octombrie)

2008

Lansarea modelului Dacia Sandero la Salonul Auto de la Geneva (iunie)

Lansarea Noului Logan (iulie)

Lansarea Noului Logan MCV la Salonul Auto de la Paris (octombrie)

Obtinerea recertificarii ISO 14001 pentru mediu (21 octombrie)

Fabricarea autoturismului Dacia Sandero cu numarul 50.000 (noiembrie)

2009

Fabricarea a 100.000 Dacia Sandero la Uzina de la Mioveni (13 mai)

Aniversarea a 5 ani de la prezentarea primului autovehicul Dacia Logan (2 iunie)

Lansarea Declaratiei de Mediu Dacia (5 iunie)

Lansarea versiunii Stepway pentru Dacia Sandero (17 iunie)

Introducerea motorizarii 1.2 16 V 75 CP pe modelele Dacia Logan berlina si Dacia Sandero (22 iunie)

Lansarea versiunii Prestige pentru Logan MCV (24 iunie)

Aniversarea a 10 ani de la preluarea Dacia de catre Grupul Renault (2 iulie)

OPTIMIZARE TIMPILOR DE SOLUTIONARE AL PROBLEMELOR DE CALITATE APARUTE IN
VIATA SERIE LA AUTOVEHICULE NOI CU 0 KM LA BORD.

Uzina Mecanica Dacia a produs 1.000.000 de motoare pe benzina din seria K7 (22 iulie)

Uzina de cutii de viteze Renault Mécanique Roumanie a produs 100.000 de cutii de viteze pentru Alianta Renault-Nissan (30 iulie)

Sealynx Automotive Romania, furnizor de sisteme de etanseizare pentru Dacia, isi inaugureaza uzina de la Dirmanesti, judetul Arges (31 iulie)

Fabricarea a 1.000.000 de vehicule pe platforma X90 (3 septembrie)

Fabricarea a 3.500.000 de vehicule la Uzina Dacia de la inceputul activitatii sale (9 septembrie)

Fabricarea a 250.000 de modele Logan MCV (18 septembrie)

Recertificarea sistemului de management al calitatii de catre Registrul Auto Roman (7 decembrie)

2010

Lansarea primului vehicul de teren Dacia, Dacia Duster, la Salonul Auto de la Geneva (2 martie)

Fabricarea a 300 000 Logan MCV (29 iunie)

Fabricarea a 300 000 Sandero (13 iulie)

Grupul Renault inaugureaza la Oarja cel mai mare centru de piese de schimb si accesorii din afara Frantei (1 septembrie)

Grupul Renault inaugureaza Centrul Tehnic Titu, singurul centru de testare auto din Romania (15 septembrie)

Fabricarea a 1 000 000 Logan (12 octombrie)

Fabricarea a 100 000 vehicule GPL (28 octombrie)

2011

Fabricarea a 4.000.000 de vehicule la Uzina Dacia de la inceputul activitatii sale (18 martie)

Inaugurare Matrite Dacia (20 iulie)

1.500.000 motoare K7 fabricate la Mioveni (6 septembrie)

200.000 Duster produse la Mioveni (12 septembrie)

Uzinele Dacia recertificate ISO 14 001 (30 septembrie)

2.000.000 cutii de viteze produse la Uzina Mecanica Dacia (10 octombrie)

2012

Familia Dacia se extinde cu noul model Lodgy (10 ianuarie)

300.000 Duster vandute in lumea intreaga (20 aprilie)

Lansare Dacia Lodgy in Romania (6 iunie)

Dacia lansează în România modelele Dokker și Dokker Van (18 septembrie)

Noile Dacia Logan, Sandero și Sandero Stepway la Salonul Auto de la Paris (27 septembrie)

Noile modele Dacia au fost lansate in Romania (13 noiembrie)

Noile modele Dacia au participat la Parada Militară de 1 Decembrie

Peste 6 milioane m³ de piese expediate de Dacia din 2005 până în prezent (3 decembrie)

2013

400.000 Duster fabricate la Mioveni (7 februarie)

Dacia prezintă Noul Logan MCV, un break spațios la un preț accesibil (5 martie)

1.000.000 cutii de viteze TLx produse la Mioveni (14 martie)

Registrul Auto Român a reînnoit certificatul ISO 9001 pentru Automobile Dacia (23 martie)

Export record: 6.000 de vehicule fabricate la Uzinele Dacia din Mioveni au plecat din portul Constanța către Algeria (5 aprilie)

Noul Logan MCV se adaugă gamei de modele Dacia comercializate în România (29 mai)

Uzinele Dacia realizează 7,7% din exportul României (10 iulie)

100.000 de motoare TCe 90 fabricate de Dacia (17 iulie)

Noua Dacia Duster: legenda off-road continuă (28 august)

Dacia reînnoiește modelul Duster (9 septembrie)

Dacia a produs 100.000 Sandero si Sandero Stepway (6 noiembrie)

500.000 Duster produse la Uzina Vehicule Dacia (3 decembrie)

2014

Cu vânzări de aproape 430.000 de vehicule, Dacia a stabilit un nou record comercial (21 ianuarie)

Dacia, cel mai bun ambasador al economiei românești

OPTIMIZARE TIMPILOR DE SOLUTIONARE AL PROBLEMELOR DE CALITATE APARUTE IN VIATA SERIE LA AUTOVEHICULE NOI CU 0 KM LA BORD.

Dacia, principalul producător de automobile din România, a luat ființă în anul 1966, odată cu crearea Uzinei de Autoturisme de la Mioveni. După 2 ani, a fost produsă prima Dacia 1100 sub licență Renault 8.

În anul 1999, Renault a achiziționat 51% din capitalul societății în urma procesului de privatizare, iar în prezent deține 99,43% din capitalul Dacia. Compania a parcurs un amplu program de modernizare: refacerea instalațiilor industriale, reorganizarea rețelei de furnizori, reconstrucția rețelei comerciale, reorganizarea activităților și formarea angajaților. Acestea s-au concretizat în obținerea a trei standarde de management al calității, dintre care unul în domeniul protecției mediului.

Investițiile totale realizate de Renault la Dacia, de peste 2,2 miliarde euro, au contribuit la poziționarea Dacia ca una dintre cele mai importante companii din economia românească, cu o contribuție semnificativă la produsul intern brut și la exporturile țării. În 2014, Automobile Dacia a devenit compania cu cea mai mare cifră de afaceri din România.

Obiectivul Dacia este acela de a produce o gamă de vehicule robuste, fiabile și accesibile pentru clienții români și străini, la standarde de calitate Renault.

Calitatea produselor Dacia este recunoscută la nivel internațional. În cadrul sondajelor realizate de institute și publicații de specialitate, clienții Dacia se declară foarte satisfăcuți în legătură cu calitatea mașinilor Dacia.

Dacia este a doua marcă a Grupului Renault, contribuind în mod semnificativ la îmbunătățirea imaginii României în lume.

Succesul Dacia se explică prin faptul că autovehiculele produse la Mioveni oferă un raport preț/calitate/prestații/fiabilitate imbatabil. Peste 93% din producția Uzinei Vehicule de la Mioveni este exportată în 34 de țări de pe patru continente.

1.2 Platforma industrială DACIA

Cu o capacitate de producție de 350.000 unități pe an, Uzina Vehicule Dacia asigură atât producția gamei de vehicule formată din Logan berlină, Logan

MCV, Logan Van, Dacia Sandero și Dacia Duster, cât și fabricarea de piese de schimb.

Cadența de fabricație este de 64 de autovehicule/oră, ceea ce înseamnă că practic, la fiecare 55 de secunde de pe banda de montaj iese o mașină.

În cei peste 40 de ani de existență, Uzina a produs 8 modele diferite: Dacia 1100, Dacia 1300, Dacia Nova, Dacia SuperNova, Dacia Solenza, Dacia Logan (cu versiunile berlina, break, furgon și pick-up), Dacia Sandero și Dacia Duster, în total peste 4 milioane de vehicule.

Uzina este organizată în patru departamente de fabricație: Presaj, Caroserie, Vopsitorie și Montaj.

Presajul reprezintă începutul procesului de fabricație a unui vehicul și constă în transformarea materiei prime, livrate sub formă de tablă din oțel, în piese de caroserie.

Piesele astfel obținute sunt trimise în departamentul Caroserie, unde sunt asamblate prin sudură în puncte și, împreună cu elementele mobile, formează caroseria mașinii.

Vopsitoria, a treia etapă a procesului de fabricație, are ca misiune protejarea caroseriei împotriva coroziunii și realizarea unui aspect final conform exigențelor de calitate. Pentru vopsirea unei caroserii sunt necesare 8 kg de vopsea.

În ultima etapă a procesului de fabricație, în departamentul Montaj, sunt asamblate și montate elementele mecanice (grupul motopropulsor, puntea spate), postul de conducere, oglinzile, elementele interioare și exterioare ale vehiculului (mochete, scaune, faruri etc.).

O altă activitate importantă a Uzinei Vehicule este fabricarea de piese pentru celelalte uzine Renault care asamblează modelele Logan și Duster: Brazilia, Rusia, Maroc, Columbia, Iran, India și Africa de Sud.

Dacia are în prezent cea mai mare uzină de vehicule din grupul Renault, cu un număr de 8.300 salariați, dintre care 30% sunt femei.

OPTIMIZARE TIMPILOR DE SOLUTIONARE AL PROBLEMELOR DE CALITATE APARUTE IN VIATA SERIE LA AUTOVEHICULE NOI CU 0 KM LA BORD.

1.3 Furnizori

Exista 188 de furnizori pentru Logan:

- 134 furnizori externi
- 54 furnizori in România, din care 5 furnizori isi desfasoara activitatea in ZIF Mioveni (Zona Industriala Furnizori):

- 1.VALEO (cablaje)
- 2.JCI (scaune)
- 3.EURO APS (piese plastice si termoformate)
- 4.CORTUBI (esapamente)
- 5.VALEO CLIMATE (climatizare/ incalzire)

Obiective:

- Cresterea performantelor in ceea ce priveste calitatea, costurile, termenele de livrare a produselor cumparate

- Cresterea integrarii locale si regionale competitive prin utilizarea potentialului oferit de catre rețeaua de furnizori din tarile LCC (Leading Competitive Countries)

2 INTRODUCERE IN CALITATE DACIA

„Jérôme Olive, Dacia: „Preocuparea noastră cotidiană este legată de calitate, performanță și competitivitate” a declarat acesta Marți, 23 Aprilie 2013

La sfârșitul lunii martie 2013, Registrul Auto Român a reînnoit certificatul ISO 9001 pentru Automobile Dacia. Recertificarea, cu cea mai recentă versiune a standardului de management al calității, ISO 9001: 2008, privește activitățile de: proiectare, fabricație de vehicule, organe mecanice și piese de schimb, colectare și expediere de piese de schimb și piese pentru fabricarea de vehicule în alte uzine, dar și comercializare de vehicule și servicii post-vânzare, desfășurate pe platforma Mioveni și prin filiala Renault Commercial Roumanie (inclusiv Centrul de Piese de schimb de la Oarja).

Ea atestă progresele importante realizate de către companie, în domeniul calității, atât la nivelul proceselor de management, cât și la nivel operațional, fie că este vorba de activitatea industrială sau comercială.

“Recertificarea ISO 9001 reprezintă confirmarea sistemului de management al calității Dacia și a eforturilor angajaților pentru aplicarea unor metode

de lucru riguroase. Calitatea Dacia a fost deja recunoscută de către clienții și mass-media din România și din Europa, iar acest lucru este confirmat în numeroasele premii acordate în ultimii ani.

Toate vehiculele fabricate la Mioveni au ADN-ul Dacia: un raport imbatabil preț/spațiu/prestații și o fiabilitate dovedită. La fel și organele mecanice și piesele de schimb fabricate aici.

Preocuparea noastră cotidiană este legată de calitate, performanță și competitivitate”, a declarat Jérôme Olive, director general Dacia și Renault România.

Adoptarea unui Sistem de Management al Calității reprezintă o decizie strategică a oricărei companii care își dorește să evolueze constant pentru a răspunde așteptărilor clienților săi. Dacia a obținut pentru prima oară confirmarea sistemului său de management al calității în 1998, aceasta urmând să fie reînnoită de către Registrul Auto Român la fiecare trei ani.

In introducerea lucrării vom aborda conceptul de calitate și evoluția acestuia

2.1. CONCEPTUL DE CALITATE

Conceptul de calitate și evoluția acestuia

Incepand cu anii 80 intreprinderile occidentale, in special cele americane, au inteles doua aspecte neglijate pana atunci:

- importanta calității și satisfacției clienților din acest punct de vedere pentru succesul întreprinderii;
- necesitatea considerării calității nu numai ca obiectiv unic, ci și ca obiectiv de management.

2.2 DEFINIȚII ALE CALITĂȚII

Calitatea reprezintă o latură esențială a produselor și serviciilor. In conformitate cu STAS ISO 8402 – 1995, calitatea reprezintă ansamblul de proprietăți și caracteristici ale unui produs sau serviciu care ii conferă acestuia aptitudinea de a satisface necesitățile exprimate sau implicite ale clientului.

Dicționarele sau literatura de specialitate oferă numeroase alte definiții ale calității, ca de exemplu:

OPTIMIZARE TIMPILOR DE SOLUTIONARE AL PROBLEMELOR DE CALITATE APARUTE IN VIATA SERIE LA AUTOVEHICULE NOI CU 0 KM LA BORD.

Calitatea este satisfacerea clientului („customer satisfaction”);

Calitatea este aptitudinea de a fi corespunzător utilizării („fitness for use”);

Calitatea este ceea ce clientul e dispus să plătească în funcție de ceea ce obține și valorifică.

2.3. CONCEPTUL DE CALITATE TOTALĂ SI DEFINIREA OBIECTIVELOR CALITĂȚII TOTALE

Calitatea totală reprezintă un nou model evolutiv de management care include practici, instrumente și metode de angrenare a întregului personal, având ca obiectiv satisfacerea rapidă a clientului într-un mediu aflat într-o schimbare continuă.

Calitatea totală poate fi definită ca un ansamblu de principii și metode reunite într-o strategie globală, pusă în aplicare într-o societate comercială pentru a îmbunătăți calitatea produselor și serviciilor sale; calitatea funcționării sale, precum și calitatea obiectivelor sale. Scopul aplicării strategiei calității totale este dezvoltarea întreprinderii, asigurarea rentabilității acesteia, satisfacerea și atragerea spre fidelitate a clienților.

Calitatea totală cuprinde:

- toate funcțiile întreprinderii (societăți comerciale);
- toate activitățile funcțiilor;
- toți colaboratorii, indiferent de scara ierarhică;
- toate relațiile furnizor – client din întreprindere;
- toate îmbunătățirile din domeniul calității;
- tot ciclul de viață al produsului;
- toate piețele actuale și potențiale.

Caracteristicile calității totale sunt:

- generalizarea noțiunii de calitate;
- generalizarea relației furnizor – client;
- considerarea tuturor nevoilor clienților (anticiparea eventualelor exigențe, acționarea pentru politica „zero” defecte, dezvoltarea încrederii pe baza „asigurării calității”;
- aplicarea instrumentelor de urmărire, evaluare și regularizare a activității.

Obiectivul calității totale îl reprezintă asigurarea competitivității întreprinderii prin satisfacerea clientului, având ca bază îmbunătățirea continuă cu participarea întregului personal.

2.4 .PRINCIPIILE CALITĂȚII TOTALE

Calitatea totală are la baza o serie de principii, și anume:

Satisfacerea clientului – acest principiu presupune satisfacerea clientului extern, a cumpărătorului produsului întreprinderii și în egală măsură a clientului intern cu o condiție a lucrului bine făcut de la început până la sfârșit.

Muncă riguroasă și constantă în scopul obținerii rezultatelor dorite în toate etapele și la toate nivelurile : cercetare, proiectare, industrializare, marketing, planificare, management.

Adeziunea personalului stimulată prin activități de formare, instruire, educare și exprimată prin participare și comunicare. Adeziunea personalului e o latură esențială a calității totale și totodată cel mai dificil de determinat datorită complexității caracterului uman.

Îmbunătățirea continuă, numită KAIZEN în japoneză, (cu semnificația KAI – schimbare și ZEN – bună), reprezentând motorul noului model de management.

Aceasta se constituie într-un principiu de acțiune având rolul de dinamizare a tuturor compartimentelor și departamentelor și îmbunătățire a tuturor proceselor.

2.5. ETAPELE DE IMPLEMENTARE A CALITĂȚII TOTALE

1. Motivarea și convingerea echipei manageriale prin efectuarea unui diagnostic de calitate
 2. Formarea structurii „calitate” în întreprindere
 3. Câștigarea adeziunii conducerii tuturor serviciilor
 4. Formarea conducerii
 5. Formarea personalului:
 6. Implicarea personalului:
 7. Implementarea cercurilor calității
 8. Lansarea acțiunii
 9. Îmbunătățirea continuă a calității
- 1.4. Sistemul calității și calitatea totală

Un sistem al calității este definit de standardele ISO 9000 ca reprezentând ansamblul de structuri organizatorice, responsabilități, proceduri, procedee și resurse angrenate în punerea în aplicare a managementului calității”.

OPTIMIZARE TIMPILOR DE SOLUTIONARE AL PROBLEMELOR DE CALITATE APARUTE IN VIATA SERIE LA AUTOVEHICULE NOI CU 0 KM LA BORD.

Obiectivul este eliminarea cauzelor de apariție a defectelor in toate fazele din bucla calității, in vederea atingerii celei mai bune eficiențe economice.

1.5. Conceptul de Management al Calității și Management al Calității Totale

1.5.1. Definirea conceptului de Management al Calității

Managementul Calității reprezintă, in mod sintetic, procesul, de identificare și administrare a activităților necesare pentru realizarea obiectivelor in domeniul calității ale unei firme.

Conform seriei ISO 8402/95 managementul calității reprezintă ansamblul activităților funcției generale de management care determină politica in domeniul calității, obiectivele și responsabilitățile in cadrul sistemului calității prin mijloace cum ar fi: planificarea, controlul, asigurarea și îmbunătățirea calității.

Cateva elemente esențiale privind planificarea, controlul și îmbunătățirea calității sunt următoarele:

Planificarea calității: - stabilirea obiectivelor calității;

- identificarea clienților;
- descoperirea necesităților clienților;
- dezvoltarea caracteristicilor produsului;
- dezvoltarea caracteristicilor procesului.

Controlul calității: - alegerea subiectelor de control;

- alegerea unităților de măsură;
- stabilirea obiectivelor;
- crearea unui cenzor;
- măsurarea performanțelor;
- interpretarea diferențelor;
- acțiuni față de diferențe.

Îmbunătățirea calității:- dovedirea necesității îmbunătățirii;

- identificarea proiectelor;
- organizarea echipelor de lucru;
- diagnosticul cauzelor;
- remedierea defectiunilor;
- lupta cu rezistența la schimbare;
- controlarea și păstrarea controlului asupra îmbunătățirilor efectuate.

2.6 FUNCȚIILE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII

Conceptul de trilogie a calității, definit de J. M. Juran insumează trei funcții principale ale Managementului Calității.

- planificarea calității;
- ținerea sub control a calității;
- îmbunătățirea calității.

Definirea conceptului de Management al Calității Totale

Managementul Calității Totale este un sistem de activități desfășurate in scopul de a mulțumi clienții, a crește gradul de motivare și satisfacere al angajaților, a asigura rate inalte de revenire și costuri mai mici.

Acest sistem de management al firmei vizează cooperarea permanentă a tuturor salariaților pentru a îmbunătăți calitatea produselor și serviciilor sale, calitatea funcționării sale și calitatea obiectivelor sale, in scopul obținerii satisfacției clienților și atragerii lor spre fidelitate, precum și in scopul obținerii rentabilității pe termen lung a firmei, in acord cu exigentele societății.

Dacă Asigurarea Calității își propune ca obiectiv principal prevenirea neconformităților, Managementul Calității Totale se referă la îmbunătățirea continuă, la prevenirea defectelor și problemelor.

Tema are drept scop prezentarea mijloacelor de ameliorare a performanțelor in cadrul echipei . Vor fi abordate elemente legate de performante echipei, despre cum s- a realizat cresterea in competente a colaboratorilor si despre cum s- a gestionat activitatea acestora.

Ne-am propus ca in acelasi timp sa gestionam un volum mai mare de analize ceea ce inseamna cresterea nivelului de incarcare pentru fiecare analist.

Vom prezenta activitati strict legate de management care au facut ca performantele echipei sa creasca , cum ar fi : Ameliorare delegarilor in cotidian, Autonomia colaboratorilor in gasirea de solutii eficiente, Abordare stil management adaptat fiecarui colaborator, Ameliorarea lucrului in transvers . Toate acestea au avut drept scop atingerea nivelului de maturitate cerut de inteprindere pentru echipa noastra

Vom prezenta modul cum am reusit respectarea angajamentelor prin urmarirea unor criterii simple de:

- performanta : Crestere reactivitatii in realizarea si difuzarea analizelor, dezvoltarea competente echipa

- management : Cresterea abilitatilor de a oferi un feed-back colaboratorilor; Imbunatatire lucru in transvers

OPTIMIZARE TIMPILOR DE SOLUTIONARE AL PROBLEMELOR DE CALITATE APARUTE IN VIATA SERIE LA AUTOVEHICULE NOI CU 0 KM LA BORD.

3 ORGANIZATIA SI MISIUNEA ACESTEIA

3.1 Unitatea elementara de lucru

Unitatea elementara de lucru este o organizatie cu urmatoarele caracteristici :

- are o locatie bine definita, si este un tronson omogen de fabricatie.
- membrii unitatii ,inclusiv seful acesteia lucreza intr-o echipa bine definita in cadrul aceluiasi interval orar.
- misiunile membrilor unitatii elementare de lucru sunt bine definite
- unitatea este bine dimensionata pentru a raspunde exigentelor economice ale intreprinderii.
- are autonomie in ceea ce priveste luarea la cunostiinta a problemelor.

3.2 Performante UEL

- Gestionarea activitatii colaboratorilor
- Realizarea unui volum mai mare de analize intr-un timp mai scurt
- Incarcare uniforma pentru fiecare analist
- Dezvoltarea competente UEL(perimetru etansare)
- Crestere reactivitate in realizarea si difuzarea analizelor

3.3 Management UEL:

- Ameliorare delegarilor in cotidian
- Autonomia colaboratorilor in gasirea de solutii eficiente
- Pilotarea si tratarea problemelor
- Abordare stil management adaptat fiecarui colaborator
- Ameliorarea lucrului in transvers
- Atingerea nivelului 3 de maturitate

4 INTELEGEREA SITUTIEI ACTUALE

In stadiul actual al lucrarii am identificat motivul pentru care avem nevoie de optimizarea timpului de solutionare al problemelor de calitate aparute la Km 0.

In urma analizei indicatorilor ,am constat ca unul din obiectivele trasate la inceputul anului in DOPA(Declinarea Obiectivelor si Planelor de Actiuni) nu era indeplinit .

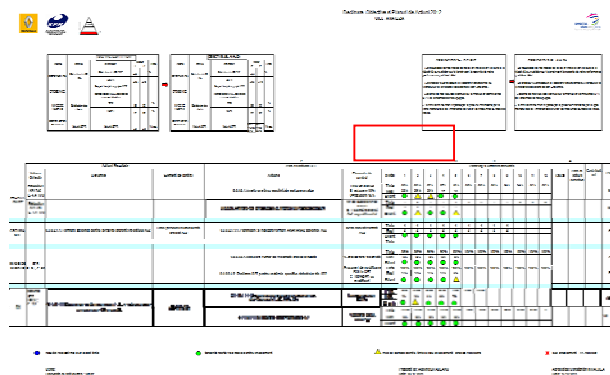


Fig 3.1 DOPA

5 ANALIZA

In paralel am demarat si o analiza pentru identificarea cauzelor care au condus la nerespectarea angajamentului in lunile Februarie+ Martie

Principala cauza identificat fiind participarea UEL Analiza in Demararea unui nou Proiect cu un efectiv de 4 persoane >> numar de analisti diminuat.

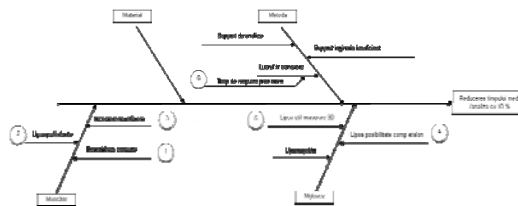


Fig 4.1 Diagrama FISHBONE

6 MASURI CORECTIVE

In urma analizei au fost demarate o serie de masuri corective

OPTIMIZARE TIMPILOR DE SOLUTIONARE AL PROBLEMELOR DE CALITATE APARUTE IN VIATA SERIE LA AUTOVEHICULE NOI CU 0 KM LA BORD.

NUMER	ACTIUNI	DESCRIERE	PORTIUNO	STATUT	PROGRES
1	1.1 Identificarea problemelor	Verificarea defectelor	002	Realizat	100%
	1.2 Stabilirea cauzelor	Verificarea defectelor	003	Realizat	100%
	1.3 Stabilirea termenilor de rezolvare	Verificarea defectelor	004	Realizat	100%
2	2.1 Implementarea planului de lucru	Verificarea defectelor	005	Realizat	100%
3	3.1 Verificarea rezultatelor	Verificarea defectelor	006	Realizat	100%
4	4.1 Stabilirea termenilor de rezolvare	Verificarea defectelor	007	Realizat	100%
5	5.1 Stabilirea termenilor de rezolvare	Verificarea defectelor	008	Realizat	100%
6	6.1 Stabilirea termenilor de rezolvare	Verificarea defectelor	009	Realizat	100%
7	7.1 Stabilirea termenilor de rezolvare	Verificarea defectelor	010	Realizat	100%

Fig 5.1 Masuri corective

menite sa ne ajute la incadrarea in previziunile facute :

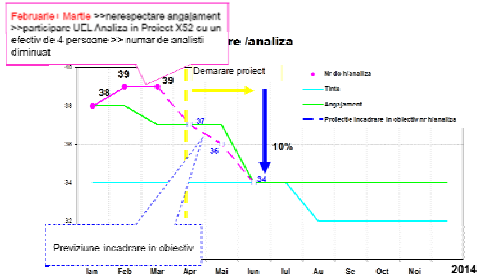


Fig 5.2 Previziuni de incadrare in obiectiv

7 CONFIRMAREA EFECTELOR

In urma actiunilor intreprinse am reusit ca in luna Mai sa ne incadram in previziunile stabilite.

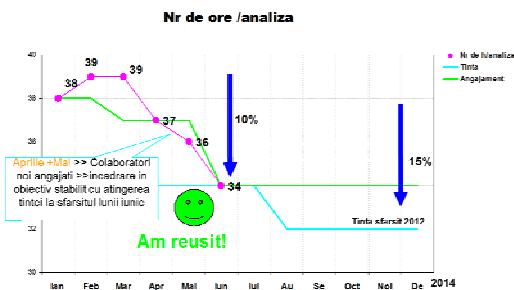


Fig 6.1 Confirmarea efectelor

8 CALCUL ECONOMIC

In urma masurilor corective aplica am obtinut si un castig financiar echivalentul unui analist .

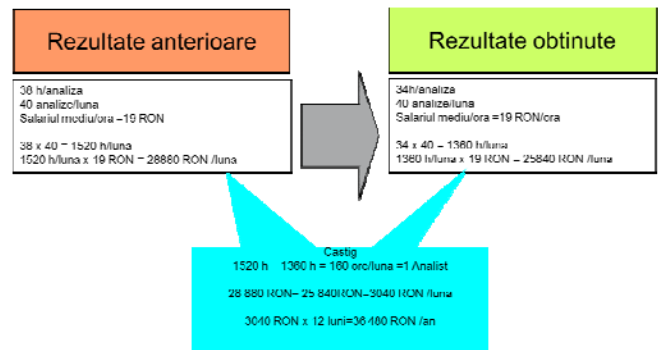
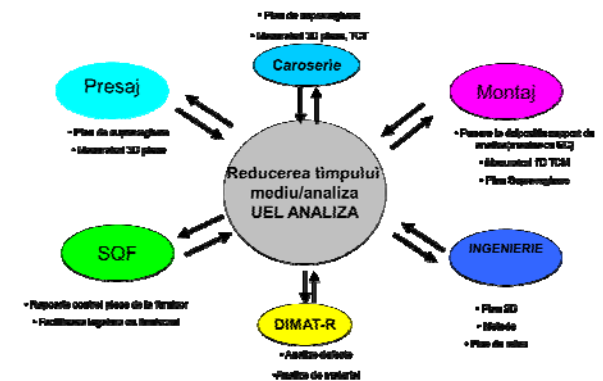


Fig 7.1 Calcul economic

9 LUCRUL IN TRANSVERS

La atingerea obiectivelor, un element esential a fost, colaborarea eficienta in transvers.



OPTIMIZARE TIMPILOR DE SOLUTIONARE AL PROBLEMELOR DE CALITATE APARUTE IN
VIATA SERIE LA AUTOVEHICULE NOI CU 0 KM LA BORD.

10 CONCLUZII

9.1 Castig Performanta UEL realizat:

- Obiectiv DOPA indeplinit (luna iunie)« Reducerea timpului de realizarea al analizelor cu 10%»
- Un analist care va fi format pentru domeniul « Etansare » lipsa competente in acel moment
- Participarea activa a membrilor UEL si o mai buna colaborare cu functiile support

9.2 Castig Performanta UEL in curs:

- Nivel 3 de maturitate in curs de validare
- Obiectiv DOPA(luna decembrie) de indeplinit « Reducerea timpului de realizarea al analizelor cu 15 % »

9.3 Castig Management

- O mai buna organizare a activitatii, animarea si dinamizarea echipei, ceea ce permite atingerea performantei
- Realizarea si urmarirea executarii rapid a analizelor prin respectarea termenelor
- Cautare in permanenta de orientare a colaboratorilor catre progres
- Imbunatatirea lucrului in transvers

- Cresterea abilitatilor de a oferi un feed-back colaboratorilor recunoscand contributia fiecaruia la rezultatele obtinute

11 MULTUMIRI

12 BIBLIOGRAFIE

- [1]. Rolul sefului de UEL >>curs CMU Horatiu Fufezean 2013
- [2]. Analiza si gestionarea dinamicii schimbarii >>curs CMU DRU /DEP FORMARE –posturi si dezvoltare manager - Horatiu Fufezean 2013
- [3]. Procedura ANA1/ANA2 interna Dacia Cosma Adelina ,D200606036 FQ01 –VERS 05 2012
- [4]. Matrice bessoine /savoir faire/aquisition de savoir faire interna Renault Cosma Adelina D200615426 SQI ,2012
- [5]. NASA baza de date interna

13 NOTAȚII

DOPA= Declinare Obiective si Plane de Actiuni