

BULLETIN INFORMATIV



curious



creative



workaholic

since 1994



branding, corporate identity, ad creation, web design, printing, production

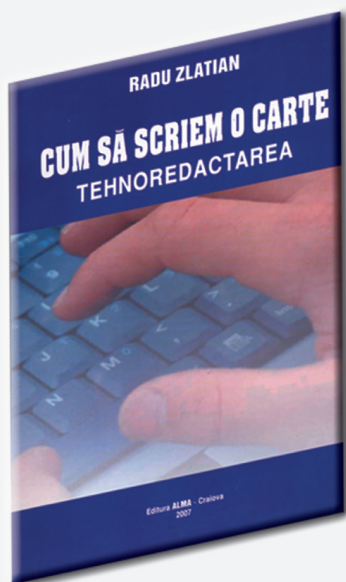
31 Thomas Masaryk Street, 020984 Bucharest, S2
Phone: +(40 21) 211.32.50, 211.33.30 Fax: +(40 21) 212.31.74
www.adhoc.ro • office@adhoc.ro

Special tariffs for AFP clients

AFACERI
POLIGRAFICE

Nr. 17/8.05.07

COMANDĂ ACUM



Cartea tratează tehnoredactarea cărților abordând regulile și principiile de bază ale proiectării, scrierii și finisării în accepțiunea estetică actuală

- Prețul unitar este 24 RON cu taxele de expediere poștale incluse.
- Mod de plată - 100% în avans

Ordin de plată, dovada plății va fi copia ordinului de plată vizat de bancă pentru: S.C. ALMACONS S.R.L., cont în lei nr.
COD IBAN: RO02BTRL 01701202D46387xx
Banca Transilvania Sucursala Craiova Agenția PIC2

- Trimiteți-ne dovada plății (copia ordinului de plată vizat de banca dvs.) prin fax sau scanat și pus atașament prin e-mail și nu uitați să anexați o comandă formală a cărții/cărților în care veți prevedea datele firmei dvs. astfel încât noi să vă putem adăuga factura: denumirea, adresa poștală, codul fiscal, numărul de la Registrul Comerțului, cont, bancă.

S.C. ALMACONS S.R.L.

Calea Severinului nr. 44A, 200610 Craiova

Tel/fax 0251 586 301, 587 300, Tel: 0251 586 302, 420 477

e-mail: alma_cons@yahoo.com

Tehnologia tiparului

Factori care influențează viteza de dezvoltare - pag. 3

Fixarea imaginii fotografice- pag. 4

Spălarea și uscarea

materialelor fotografice - pag. 5

Sensitometria - pag. 6

Implementarea sistemului de management al calității

Calitatea și standardele ISO 9000 - pag. 9

Sistem de management al calității - ISO 9000 - pag. 12

Beneficiile implementării ISO 9001 - pag. 15

Implementarea sistemului de management al calității - pag. 16

Certificarea de conformitate a sistemelor de management al calității - pag. 17

Tehnologia tiparului

(continuare din numărul precedent)

Factori care influențează viteza de dezvoltare

Uzarea revelatorului apare la dezvoltare ca urmare a oxidării revelatorului în contact cu aerul. Împiedicarea producerii acestui fenomen prin introducerea substanțelor de conservare mărește deci viteza de dezvoltare: viteza de dezvoltare crește odată cu creșterea concentrației de sulfat de sodiu.

Viteza de dezvoltare este cu atât mai mare cu cât concentrația de substanțe alcaline este mai mare, deoarece creșterea concentrației substanțelor alcaline conduce la creșterea pH-ului, prin acesta scăzând valoarea potențialului redox al reducătorului. În acest caz, depășirea unei limite de concentrație poate duce la apariția voalului de dezvoltare, deoarece substanțele alcaline trebuie introduse în exces, pentru a reacționa cu acidul

bromhidric, pe măsura formării acestuia. În revelatorul proaspăt va fi totdeauna depășită limita de concentrație care condiționează apariția voalului de dezvoltare. Din această cauză este necesară prezența substanțelor anitivol, care acționează asupra potențialului redox al argintului, în sensul scăderii lui, asigurând o valoare convenabilă.

Cantitatea de bromură de potasiu care se introduce în revelator este redusă și servește numai pentru a împiedica apariția voalului în revelatorul proaspăt. Pe măsură ce revelatorul se uzează, în el se acumulează bromură de potasiu, ca urmare a reacției între acidul bromhidric și substanța alcalină.

După folosiri repetate, revelatorul își schimbă compoziția, se uzează: scade concentrația substanțelor formate în reacția de dezvoltare, respectiv forma oxidată a reducătorului și bromura de potasiu. Aceste modificări de compoziție conduc la scăderea vitezei de dezvoltare. Același efect îl are și

modificarea compoziției revelatorului, datorită păstrării în contact cu aerul. Se poate afirma că uzura revelatorului duce la scăderea vitezei de dezvoltare.

Efectul *temperaturii* este foarte important în procesul de dezvoltare: creșteri relativ mici de temperatură duc la sporiri însemnate ale vitezei de dezvoltare. Deși, în general, se urmărește desfășurarea dezvoltării în condiții care să-i asigure acestuia o viteză ridicată, temperatura nu poate fi mărită, deoarece în soluții calde gelatina emulsiei fotografice se umflă puternic, putându-se degrada ușor. În concluzie, nu este indicată depășirea temperaturii de 24°-28°.

Un alt factor ce influențează viteza de dezvoltare este *agitarea revelatorului*. Ca urmare a reacției chimice, în stratul revelator aflat în contact cu emulsia au loc modificări de compoziție care duc la scăderea rapidă a vitezei de dezvoltare. Dacă revelatorul se află în repaus, înprospătarea acestui strat se face numai prin difuzie, în mod lent. La o agitare energetică, stratul de contact, cu o compoziție modificată, este îndepărtat continuu, în imediata vecinătate a emulsiei fiind adus în permanență revelator proaspăt (neuzat). Din cele arătate rezultă că viteza de dezvoltare va fi cu atât mai mare cu cât agitarea revelatorului va fi mai energetică.

Fixarea imaginii fotografice

În timpul dezvoltării, o parte a bromurii de argint conținută în emulsie (cea care a fost supusă acțiunii radiațiilor luminoase) se transformă în argint metalic.

Prin fixare se urmărește transformarea bromurii de argint, insolubilă în apă, rămasă în emulsie, în săruri solubile care pot fi eliminate prin spălare. În acest fel, în strat va rămâne numai argintul metalic care formează imaginea fotografică stabilă.

Pentru fixarea imaginilor fotografice se folosește tiosulfatul de sodiu care reacționează cu bromura de argint și o transformă în săruri complexe solubile.

Pe măsura folosirii fixatorului, concentrația în tiosulfat de sodiu a soluției scade, începând să apară săruri insolubile care nu se mai elimină prin spălare cu apă. În timp, aceste săruri se descompun cu formare de sulfură de argint.

Din această cauză se impune controlul periodic al compoziției soluției de fixare, în vederea înlocuirii ei înainte să ajungă la epuizare.

Compoziția soluțiilor de fixare.

În timpul operației de fixare, materialul fotografic îmbibat cu revelator alcalin modifică pH-ul

soluției de fixare. Fenomenul acesta este dăunător. Pe de o parte argentosulfatii de sodiu (care rezultă prin fixare) sunt instabili în soluții alcaline, descompunându-se cu formare de Ag_2S care pătează imaginea și, pe de altă parte, reducătorul antrenat de emulsie continuă să se oxideze în prezența aerului cu formarea de substanțe colorate. La o alcalinitate mai mare există și posibilitatea continuării reacției de dezvoltare, care nu mai poate fi controlată. De aceea, soluțiile de fixare conțin, în afara tiosulfatului de sodiu, bisulfat de sodiu (sulfat acid de sodiu NaHSO_4) sau metabisulfid de potasiu (pirosulfat de potasiu $\text{K}_2\text{S}_2\text{O}_5$), substanțe introduse cu rol de tampon acid, pentru micșorarea pH-ului.

Reacția de fixare are loc în emulsia fotografică prin difuzia din afară spre interior a tiosulfatului de sodiu și difuzia din interior spre afară a compuşilor solubili de argint care se formează.

Viteza de fixare va fi influențată de concentrația reactivilor, temperatură, agitare.

Pentru a mări viteza de fixare, soluțiile folosite sunt saturate la limită cu tiosulfat de sodiu (250-300 g/l). Se recomandă o agitare energetică și o temperatură care să nu depășească 25 °C.

Reacția de fixare se desfășoară în două faze. Corespunzător acestora și timpul de fixare poate fi împărțit în două etape:

- prima etapă, în care bromura de argint se transformă în argentosulfat monosodic, insolubil, în care emulsia își pierde aspectul lăptos dat de cristalele bromurii de argint, devenind transparentă și clară; această etapă se mai numește și *timp de clarificare a imaginii*;

- în a doua etapă, argentosulfatul monosodic se transformă în argentotiosulfat trisodic solubil; etapa durează un timp egal cu timpul de clarificare.

Urmarea acestor două etape ne ajută să determinăm gradul de uzură al soluției de fixare.

În cazul în care timpul de clarificare ajunge dublu față de același timp în soluție proaspătă, fixatorul se consideră epuizat și se va înlocui.

Spălarea și uscarea materialelor fotografice

Pentru eliminarea din emulsie a sărurilor solubile de argint, formate în timpul reacției de fixare, se execută o operație de spălare cu apă până la eliminarea completă a acestora. În caz contrar, sărurile

rămase se vor descompune în timp, cu formare de sulfură de argint, pătând imaginea.

Eliminarea sărurilor solubile din emulsia fotografică în apa de spălare se realizează prin osmoză. Este indicat ca spălarea să se facă în curent de apă, astfel randamentul spălării va fi mai mare.

Procesul de prelucrare a imaginilor fotografice se va încheia odată cu operația de uscare a materialului. Prin uscare se urmărește să se reducă conținutul de apă din emulsie până la limita de echilibru cu umiditate relativă a aerului.

Operația de uscare a filmelor fototehnice se poate realiza pe două căi:

- naturală - are avantajul că se desfășoară uniform, fără să producă tensiuni în emulsia fotografică și fără să schimbe caracteristicile optice ale imaginii; are dezavantajul că durează foarte mult;

- forțată, în curent de aer cald; are avantajul de a fi rapidă, însă poate produce o deformare a suportului emulsiei, scăzând precizia grafică a imaginii; această uscare poate duce la apariția unor tensiuni în emulsie, până la distrugerea acesteia (apariția unor crăpături în formă de rețea).

Dacă în prima fază a uscării temperatura curentului de aer depășește 40 °C se produce distrugerea imaginii prin topirea gelatinei.

Uscarea forțată în curent de aer poate duce la modificarea caracteristicilor optice ale imaginii.

Spălarea și uscarea materialelor fotografice sunt operații simple, dar multe din defectele imaginii fotografice își au originea în desfășurarea lor necorespunzătoare.

Pentru cei interesați în mecanismul de procese fotografice (de formare a imaginii latente, dezvoltare, fixare etc.) recomandăm studierea următoarelor materiale:

1. Marieta Nicolau - „Fizico-chimia proceselor fotografice”, Ed. Academiei, 1964, pg. 426.

2. Svetlana și Alexandru Irod - „Prelucrarea filmelor fotografice” - Ed. Tehnică, 1981, pg. 392.

Sensitometria

Sensitometria ar putea fi definită, într-un sens mai restrâns, ca tehnica măsurării sensibilității materialelor fotografice. În practică, sensitometria fotografică include însă și stabilirea relațiilor cantitative dintre imagine și tratamentele la care au fost supuse materialele, inclusiv expunerea și dezvoltarea. Scopul este stabilirea relațiilor dintre expunerea la lumină și dezvoltare, precum și efectul lor asupra emulsiilor fotografice.

Pentru reprezentarea grafică a relației dintre expunere și dezvoltare s-a trasat, într-un sistem de coordonate rectangulare, o curbă, denumită *curbă de înnegrire* sau *curbă caracteristică*.

Curba de înnegrire formează baza sensitometriei și a densitometriei. Din ea se pot recunoaște cele mai multe caracteristici ale unui material fotografic.

Prin „densitometrie” se înțelege măsurarea densității, și ea este în fond sensitometrie aplicată.

În toate ambalajele de film se găsesc atât recomandări privind prelucrarea acestora, cât și date privind sensibilitatea lor. Aceste date publicate de industria producătoare de film urmăresc doar să ofere operatorului ușurință în verificarea sistematică și rapidă a materialului fotografic primit.

Obiectivul fotografic, temperatura de culoare și intensitatea sursei de lumină pot influența în mare măsură sensibilitatea. Iar condițiile de dezvoltare au o importanță determinantă.

Fără metode precise de control și de măsurare nu mai este de conceput desfășurarea în bune condiții a proceselor de reproducere a imaginii prin *metoda clasică* și cu

atât mai mult prin *metoda selecției* cu ajutorul scannerelor. Produsul final este un film atât la fotoreproducerea clasică cât și la cea modernă.

Pentru obținerea unor filme de bună calitate este necesar să se stabilească următorii factori:

- sursa de lumină;
- intensitatea luminii;
- caracteristicile obiectivului;
- expunerea;
- compoziția revelatorului;
- temperatura de dezvoltare;
- timpul de dezvoltare;
- agitarea.

Despre toți acești termeni ce influențează bunul mers al operațiilor de prelucrare a filmului s-a vorbit anterior, dar vom reveni cu noțiuni noi.

Temperatura de culoare a unei surse de lumină este indicată în grade Kelvin. Gradul Kelvin zero (0K) corespunde punctului zero absolut de - 273,15 °C. Termenul de temperatură de culoare a luat naștere de la măsurătorile efectuate într-o sferă de platină, înnegrită în interior cu negru de fum și având un orificiu mic pentru observarea proceselor din interior. Pe măsură ce temperatura de încălzire crește, maximul de energie se deplasează înspre lungimile de undă mai mici, adică înspre spectrul vizibil (dinspre roșu spre albastru).

Un bec de xenon are temperatura de culoare de 6000 K (sau 5726,85 °C).

Lumina medie a zilei are temperatura de culoare de circa 5500 °C.

Temperatura de culoare a unei surse de lumină se măsoară cu un aparat ce indică raportul dintre radiația albastră față de cea roșie. Pentru reproducerea în culori sunt corespunzătoare numai sursele de lumină cu spectru continuu.

Efectul fotografic al luminii

Între cantitatea de lumină Q care acționează asupra emulsiei fotosensibile și cantitatea de substanță transformată chimic (cantitatea de argint redus Q') există o relație de forma

$$Q' = K \cdot Q$$

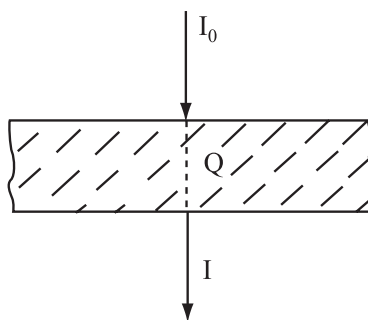
Cantitatea de lumină se poate exprima prin produsul dintre iluminarea I și timpul t numit expunere E .

$$E = I \cdot t$$

Pentru procesul fotografic nu interesează cantitatea de argint redus Q' format prin expunere, ci cantitatea de argint obținută după dezvoltare, mai precis gradul de înnegrire al imaginii determinat de această cantitate.

Gradul de înnegrire, respectiv efectul fotografic pe care-l determină lumina, se măsoară prin **densitatea optică a imaginii**.

Când cantitatea de lumină, măsurată prin iluminarea I_0 cade pe suprafața unui corp, o parte din aceasta va fi absorbită, fiind transformată în căldură q iar altă parte, măsurată prin iluminare I , străbate corpul respectiv.



Trecerea luminii prin medii transparente

Raportul dintre cantitatea de lumină care străbate corpul și cea care cade pe suprafața corpului se numește **transparență T** .

$$T = \frac{I}{I_0}$$

Inversul acestui raport poartă denumirea de **opacitate**.

$$O = \frac{I_0}{I}$$

continuare în numărul următor

Implementarea sistemului de management al calității

Calitatea și standardele ISO 9000

Calitatea poate fi definită ca fiind modul în care un produs sau un serviciu satisface cerințele clientului. În cazul în care o firmă oferă un produs pe care oamenii îl doresc și continuă să revină pentru a-l cumpăra, înseamnă că firma reușește să le satisfacă cerințele, iar în opinia lor, acesta este un produs de calitate.

Este important de reținut că cerințele clientului au în vedere un raport cât mai bun calitate/preț și se așteaptă la un anumit nivel calitativ, fie că este vorba despre un produs sau de un serviciu.

Conform ISO (Organizația Internațională pentru Standardizare) calitatea se definește ca fiind **totalitatea particularităților și caracteristicilor unui produs sau ale unui serviciu care poartă în ele capacitatea de a satisface o necesitate dată.**

Consumatorii nu sunt prea interesați de nivelul de calitate „pretins” de producător sau furnizor, ei dorind asigurarea că produsul, echipamentul sau serviciul pe care îl cumpără răspunde cu adevărat standardului de calitate oferit sau recomandat.

În prezent, conceptul de „calitate” acoperă problema calității produselor și serviciilor, dar și aspectele organizaționale și de management. Preocupările privind calitatea sunt asociate cu toate activitățile legate de managementul calității, asigurarea și controlul calității, certificarea și acreditarea, simboluri și etichete, standardizarea, metrologia, testarea etc.

Calitatea reprezintă o direcție strategică în managementul companiei, bazată pe un angajament general al managementului și angajaților pentru o îmbunătățire continuă a performanțelor economice. Acest angajament caută, ca obiectiv final, satisfacția clientului în toate fazele ciclului de viață al produsului și în toate sectoarele companiei.

Managementul calității totale (TQM - Total Quality Management) se referă la abordarea managementului organizațional care are în centrul preocupărilor calitatea, abordând unitar întregul sistem, nu numai subsistemele, procesele izolate sau departamentele funcționale. Calitatea este astfel integrată ca un element esențial al strategiei de management global al unei organizații, bazată pe angajamentul general al managerilor și angajaților de a o îmbunătăți în mod continuu pentru clienții săi, pentru însăși

organizația, pentru membrii săi și pentru societate.

Setul de standarde ale calității ISO 9000 a fost fondat în 1947 ca o Agenție a Națiunilor Unite alcătuită din reprezentanți din peste 90 de țări. Acestea identifică elementele de bază ale unui sistem de management al calității care poate fi utilizat de producători, furnizori, distribuitori și utilizatori finali. Ele specifică procedurile acceptate pe plan național, regional și internațional și criteriile care sunt acceptate pentru a da asigurări ca produsele și serviciile satisfac cerințele clienților.

Aceste elemente, proceduri și criterii pot fi aplicate oricărei firme, mari sau mici, iar seria ISO 9000 poate fi utilizată deopotrivă de către producători, distribuitori de bunuri sau furnizori de servicii pentru a-și stabili propriul sistem de management al calității. Standardul poate fi, de asemenea, utilizat de clienți ca o bază pentru evaluarea sistemului de management al calității al producătorului și pentru a vedea dacă un distribuitor de bunuri sau prestator de servicii are capacitatea de a furniza bunuri sau servicii corespunzătoare.

În 1979 se creează în cadrul ISO Comitetul Tehnic 176, cu sarcina de a elabora standarde în domeniul

managementului și al asigurării calității, iar în 1987 ISO/TC 176 publică primele cinci standarde internaționale din seria ISO 9000. Bazate pe conceptele asigurării calității dezvoltate în anii '60, în principal în domenii ale industriilor de armament, nucleare și aeronautice, ele vizau înainte de toate armonizarea relațiilor bilaterale dintre clienți și furnizori. Aceste standarde vor fi în mod repetat revizuite pentru a se corecta erorile semnalate, a face clarificările necesare, a se recunoaște utilizarea textelor de către cadre de certificare ale unei terțe părți, a se dezvolta direcția preventivă prin planificarea calității și a acțiunilor preventive, a pune în prim plan satisfacția clienților și a cuprinde noile dezvoltări și exigențe ale managementului.

Setul de standarde ISO 9000 este împărțit în mai multe părți diferite care furnizează detalii privind toate cerințele esențiale de asigurarea calității în timpul stadiilor de proiectare, producție și recepție ale unui produs. ISO 9000 este util, în mod special, pentru: situațiile contractuale (situații în care cumpărătorul este interesat de anumite elemente ale Sistemului de Management al Calității al

producătorului care influențează capacitatea acestuia de a-i executa un produs de calitate) și pentru situațiile necontractuale (situații în care cumpărătorul are nevoie să fie convins că organizația producătorului are un sistem viabil de management al calității și este capabilă să furnizeze un produs de calitate).

ISO 9000/1 furnizează linii directoare pentru selecție, utilizare și detalii ale sistemelor de management al calității care pot fi utilizate pentru asigurarea internă a calității. Standardul se aplică în anumite situații contractuale și, în special, atunci când încrederea în conformitatea produsului poate fi obținută numai prin demonstrarea adecvată a capacităților producătorului (în ceea ce privește proiectarea, dezvoltarea, producția, montajul, încercările și serviciile asociate). Este aplicabil, de asemenea, când un contract cere efort de proiectare și cerințele sunt formulate, în principal, în termeni de performanță, sau trebuie să fie stabilite. De asemenea clarifică diferitele responsabilități, particularități și inter-relații în cadrul unui sistem de management al calității și pune la dispoziție informații de bază privind responsabilitățile manageriale și principiile sistemului de management al calității.

ISO 9000/2 acoperă cerințele unui sistem de management al calității acolo unde un contract între două părți cere demonstrarea capacității unui furnizor de a controla procesele care determină acceptabilitatea produsului furnizat. ISO 9002 stabilește îndrumări și furnizează informații de bază pentru clarificarea și înțelegerea cerințelor pentru un sistem de management al calității.

ISO 9000/3 stabilește linii directoare pentru a ajuta organizațiile care intenționează să utilizeze ISO 9001, în special acele organizații implicate în dezvoltarea, furnizarea și mentenanța software-ului. De asemenea, acoperă cerințele sistemului de management al calității care se utilizează când un contract între două părți cere demonstrarea capacităților unui furnizor acolo unde cerințele specificate pentru un produs sunt stipulate sub forma unui proiect sau a unei specificații stabilite.

ISO 9000/4 furnizează indicații privind managementul programului și conține trăsăturile esențiale ale unui program de disponibilitate.

După 1994, Comitetul European de Standardizare publică revizuite standardele pentru sisteme de managementul calității, ultimele ediții, din 2005 și 2006 fiind cele de lucru:

- EN ISO 9000 *Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.* Descrie noțiunile fundamentale ale sistemelor de management al calității și specifică terminologia pentru sistemele de management al calității.

- EN ISO 9001 *Sisteme de management al calității. Cerințe.* Specifică cerințele pentru un sistem de management al calității pentru organizațiile care trebuie să demonstreze capacitatea lor de a furniza produse care să îndeplinească cerințele clienților precum și cerințele de reglementare aplicabile, având drept scop creșterea satisfacției clienților.

- EN ISO 9004 *Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanței.* Furnizează, pe baza celor opt principii de management al calității, îndrumări pentru îmbunătățirea performanței organizației și creșterea satisfacției atât a clienților cât și a altor părți interesate.

- EN ISO 9011 *Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management al calității și managementul mediului.* Furnizează îndrumări referitoare la principiile fundamentale ale auditului, managementul programelor de audit,

conducerea sistemelor de management al calității și al mediului, precum și calificarea auditorilor sistemelor de management al calității și al mediului.

Sistem de management al calității - ISO 9001

Standardul ISO 9001, internațional recunoscut, este un standard generic. Obiectivul acestuia este de a stabili cerințe internaționale pentru sistemul de management al calității în orice domeniu (producători, servicii, creație).

Managementul calității reprezintă ceea ce practică organizațiile pentru a asigura produse și servicii în conformitate cu cerințele clienților săi. Un certificat ISO 9001 dovedește că sistemul de management al calității întrunește toate cerințele acestui standard internațional. Un sistem de management al calității certificat demonstrează angajamentul pentru calitate și satisfacția clientului.

Calitatea va fi întotdeauna un factor de competiție important. Cele opt principii ale managementului calității sunt un mijloc de a orienta o companie către țelurile propuse și de a îmbunătăți în mod continuu

performanțele, prin conducerea și operarea unei organizații, prin concentrarea asupra cerințelor clienților și a tuturor părților interesate.

Principiul 1: Orientarea spre client

Organizațiile depind de clienții lor, de aceea trebuie înțelese necesitățile existente, anticipate cele viitoare, acordarea unei permanente atenții pentru întâmpinarea cererilor și depășirea așteptărilor clienților. Aplicarea principiului *Orientarea spre client* duce la următoarele acțiuni:

- înțelegerea întregii game de necesități ale clienților și așteptărilor acestora cu privire la produse, servicii, preț etc;
- asigurarea unei abordări echilibrate între nevoile și așteptările consumatorilor și acționarilor;
- comunicarea acestor nevoi și așteptări în întreaga organizație, măsurând satisfacția clientului și acționând asupra rezultatelor, întreținerea relațiilor cu clienții.

Principiul 2: Conducerea

Conducătorii stabilesc unitatea Țelurilor și direcția organizației. Ei trebuie să creeze și să mențină mediul intern adecvat implicării

personalului în activitățile pentru realizarea obiectivelor organizației. Aplicarea principiului necesită următoarele acțiuni:

- conducătorii trebuie să fie activi, să devină exemplu pentru organizație, să înțeleagă și să răspundă la orice schimbare;
- să ia în considerare nevoile acționarilor, inclusiv ale personalului, proprietarilor, cumpărătorilor, furnizorilor, comunității locale și întregii societăți;
- să stabilească o viziune clară asupra viitorului organizației;
- să stabilească valorile și modelele ce trebuie urmate la toate nivelele organizației;
- construirea încrederii și eliminarea îndoielii;
- furnizarea resurselor necesare către angajați și oferirea libertății de acțiune cu responsabilitate;
- înnoirea, încurajarea și recunoașterea contribuției angajaților;
- promovarea unei comunicări deschise și cinstite;
- educarea, formarea și antrenarea personalului;
- stabilirea obiectivelor propuse, a Țintelor și implementarea strategiilor de atingere a lor.

Principiul 3: Implicarea personalului

Oamenii, la toate nivelele, sunt esența organizației, iar prin implicarea deplină își vor folosi abilitățile pentru beneficiul organizației:

- acceptarea apartenenței și responsabilității de a rezolva probleme;
- activa căutare a oportunităților de dezvoltare, de îmbunătățire a competențelor, cunoștințelor și experienței personalului;
- împărtășirea liberă a cunoștințelor și experienței în echipe și grupuri;
- concentrare în crearea de valori pentru clienți;
- buna reprezentare a organizației către consumatori, ai comunității locale și ai întregii societăți;
- satisfacția în muncă, mândria de a fi parte a organizației.

Principiul 4: Abordarea procesului

Rezultatele așteptate sunt obținute mult mai eficient când resursele necesare și activitățile sunt organizate ca un proces.

- definirea procesului de atingere a rezultatului așteptat;
- identificarea și măsurarea intrărilor și ieșirilor procesului;
- identificarea interfețelor procesului cu funcțiile organizației;
- evaluarea posibilului risc, a

consecințelor și impactului procesului asupra cumpărătorilor, furnizorilor și a altor factori implicați în proces;

- identificarea clienților interni și externi, furnizorilor și altor factori din cadrul procesului;
- dezvoltarea trebuie să ia în considerare etapele procesului, activități, fluxuri, măsuri de control, nevoia de perfecționare, echipament, metode, informații, materiale și alte resurse de atingere a rezultatului dorit.

Principiul 5: Abordarea sistemului de management

Identificarea, înțelegerea și coordonarea unui sistem de procese care se desfășoară pentru obiective date contribuie la eficacitatea și eficiența organizației:

- definirea sistemului de identificare ori dezvoltare a procesului ca efect al obiectivelor obținute;
- structurarea sistemului pentru a atinge obiectivele dorite în modul cel mai eficient;
- îmbunătățirea continuă a sistemului prin măsurători, evaluări și stabilitatea forței de constrângere principală pentru acțiune.

Principiul 6: Dezvoltarea continuă

Dezvoltarea continuă trebuie să fie obiectivul permanent al organizației:

- realizarea continuă a îmbunătățirii produsului, proceselor și sistemele de obiective ale fiecărei persoane din cadrul organizației;
- aplicarea conceptelor de dezvoltare de bază pentru creșterea graduală;
- utilizarea unei evaluări periodice;
- recunoașterea îmbunătățirii.

Principiul 7: Abordarea efectivă a adoptării deciziilor

Deciziile efective se bazează pe o analiză logică a datelor și informațiilor:

- luarea măsurilor și colectarea datelor și informațiilor relevante pentru obiective;
- asigurarea că datele și informațiile sunt corecte, reliefate și accesibile;
- analizarea datelor și informațiilor utilizând metode valide;
- înțelegerea valorilor alocate din tehnicile statistice și luarea deciziilor cu experiență și intuiție bazate pe rezultatele balanțelor de analiză logică.

Principiul 8: Relațiile de avantaj reciproc cu furnizorii

O organizație și furnizorii ei sunt în interdependență iar intensificarea relațiilor reciproce face posibilă crearea valorilor de ambele părți.

Abilitatea unei organizații și a furnizorilor săi de a crea valoare este sporită de existența relațiilor reciproc avantajoase:

- identificarea și selectarea furnizorilor cheie;
- stabilirea relațiilor cu furnizorii astfel încât balanța ținutelor pe termen scurt cu considerațiile pe termen lung despre organizație și societate să creeze o comunicare clară și deschisă;
- inițierea îmbinării dintre dezvoltare și îmbunătățirea produselor și proceselor;
- stabilitatea cointereseată a clare înțelegeri a nevoilor clienților;
- împărtășirea informațiilor și a planurilor de viitor și admiterea îmbunătățirii calității furnizorilor și așteptărilor.

Beneficiile implementării ISO 9001

Prin crearea unui sistem de management al calității în conformitate cu preceptele standardelor ISO se obține:

- îndeplinirea politicii și a obiectivelor întreprinderii;
- câștigarea încrederii clienților;
- creșterea satisfacției clienților;
- îmbunătățirea continuă a performanței generale;
- adaptarea activă și sistematică la modificările condițiilor pieței;

- satisfacția angajaților;
- îmbunătățirea performanței;
- transparența și eficiența proceselor interne ale organizației;
- evitarea erorilor în locul corectării lor;
- economisirea de timp și resurse.

Familia de standarde ISO 9000 se adresează companiilor din toate domeniile de activitate care doresc să se supună unei evaluări externe și unei comparații de *Bună Practică* în raport cu concurența precum și celor care doresc să își îmbunătățească performanța și competitivitatea pe piața națională și internațională.

Implementarea sistemului de management al calității

Atunci când o întreprindere dorește să adopte un sistem al calității în conformitate cu familia de standarde ISO 9000, aceasta trebuie să studieze două probleme fundamentale:

1. Ce înseamnă sistemul pentru întreprindere?
2. Ce beneficii poate avea întreprinderea în urma implementării sistemului?

Analiza procedurilor și sistemelor operaționale ale unei întreprinderi făcută în timpul implementării standardelor ISO

evidențiază domeniile cu deficiențe, metodele de lucru ad-hoc și risipa de resurse, ce pot fi evitate.

Dacă conducerea unei întreprinderi nu crede cu adevărat că aceste standarde sunt importante pentru îmbunătățirea activității, ea nu va fi capabilă să facă eforturi suficiente pentru implementarea acestora. Acest punct de vedere nu trebuie supraapreciat. Obținerea unui certificat de conformitate cu standardele ISO de la un organism acreditat trebuie să fie un fapt de importanță secundară. Motivația principală trebuie să vină de la ferma convingere că sistemul va fi benefic din punct de vedere al dezvoltării și profitabilității pe termen lung.

Procedura pentru stabilirea unui sistem al calității în conformitate cu familia de standarde ISO 9000 depinde de un număr de factori, precum natura activității, mărimea întreprinderii, starea actuală a controlului calității, cerințele pieței etc. Implementarea trebuie privită ca un proiect major, în executarea căruia trebuie să se implice următoarele:

- aprecierea calității de către conducerea managerială, ca element vital al afacerilor;
- înțelegerea faptului că stabilirea unui sistem al calității în conformitate cu standardele ISO 9000 este

esențială pentru creșterea și profitabilitatea pe termen lung a întreprinderii;

- luarea în considerare de către consiliul de conducere a implicațiilor standardelor ISO 9000 pentru întreprindere și adoptarea unei decizii neechivoce în vederea obținerii unor resurse adecvate pentru implementarea acestora;
- conformarea la standardele ISO 9000 și selectarea unor modele adecvate sistemelor calității ce urmează a fi implementate;
- cooperarea și implicarea activă a întregului personal al întreprinderii la implementarea cu succes a standardelor ISO 9000;
- supravegherea sistemelor curente ale controlului calității pentru identificarea deficiențelor sau abaterilor de la procedurile calității, după compararea acestora cu cerințele standardelor ISO 9000;
- identificarea activităților specifice necesare și formularea unui plan care să definească elementele muncii, care să aloce responsabilitatea diferitelor compartimente sau membrilor personalului și stabilirea unor termene limită pentru încheierea activităților;
- elaborarea unui manual al calității care să includă organizarea și politica întreprinderii în domeniul calității și o schiță a sistemului de proceduri;

- instruirea personalului în vederea cunoașterii metodelor și procedurilor standard documentare;

- editarea directivelor și politiciilor întreprinderii în domeniul calității în vederea implementării standardelor ISO 9000;

- încercarea noului sistem pentru câteva luni și efectuarea unor audituri interne pentru a evalua conformitatea sa cu standardele ISO 9000;

- contactarea unui organism acreditat de certificare pentru o evaluare oficială.

Certificarea de conformitate a sistemelor de management al calității

Cerințele standardelor din familia ISO 9000, prin respectarea cărora se configurează un sistem de management al calității, nu conțin explicit mențiuni referitoare la cultura organizațională. Cu toate acestea, indiferent de organizație, implementarea unui sistem de management al calității este un proces condiționat direct de specificul culturii organizaționale, de elementele culturale preexistente la începerea procesului, de flexibilitatea acestuia de a integra noi valori și norme specifice calității. În firmele

în care se dorește implementarea unui sistem de management al calității este necesar să existe și un grad înalt de implicare și angajament din partea angajaților.

În plus, implementarea și menținerea sistemului calității solicită în mare măsură munca în echipă, atât între indivizi, cât și între grupuri care ar putea avea tendința naturală de a nu coopera. Aplicarea cerințelor standardelor ISO 9000 are impact atât asupra sistemului general de management al organizației, cât și asupra culturii organizaționale a acesteia.

Motivele pentru care o firmă dorește să-și certifice sistemul de management al calității sunt:

- creșterea încrederii clienților în calitatea produselor/serviciilor;
- confirmarea alinierii la diferite reglementări specifice;
- confirmarea alinierii la directivele și normele UE;
- asigurarea repetabilității privind realizarea produselor la nivelul de calitate stabilit în specificațiile respective;
- publicitatea.

Certificarea sistemelor de management al calității presupune, de regulă, parcurgerea câtorva etape principale:

- pregătirea auditului de certificare;
- examinarea documentelor sistemului de management al calității;

- efectuarea auditului de certificare;
- raportarea auditului de certificare;
- acordarea certificatului și supravegherea respectării condițiilor certificării.

Rezultatele bune ale unei firme, atât în ceea ce privește performanța cât și aspectele financiare, reprezintă consecința firească a unui management eficace al calității.

Avantajele certificării sistemului de management al calității sunt:

- conduce la creșterea eficacității și eficienței firmelor certificate;
- permite managementului unei firme să coordoneze și să controleze într-un mod sistematic și transparent întreaga activitate, aplicând principiile managementului calității, în scopul îmbunătățirii continue a performanțelor;
- conduce la îmbunătățirea continuă a calității produselor/serviciilor oferite prin identificarea și corecția neconformităților constatate pe întreaga buclă de realizare a acestora.

continuare în numărul următor

COPYRIGHT 2002

AFACERI POLIGRAFICE®

Preluarea conținutului publicației **Revista Afaceri Poligrafice**, respectiv a **Buletinului Informativ** cu același nume - integrală sau parțială, prelucrată sau nu - în orice mijloace de informare, este permisă și gratuită, cu condiția obligatorie să se menționeze ca sursă a acesteia: "www.afaceri-poligrafice.ro"



Zipper bags...pungi transparente cu fermoar

do zip everything

Noile prețuri începând cu luna mai

50 x 70 mm - 0,0203 RON / buc.

60 x 85 mm - 0,0292 RON / buc.

70 x 100 mm - 0,0313 RON / buc.

85 x 120 mm - 0,0370 RON / buc.

100 x 140 mm - 0,0499 RON / buc.

120 x 170 mm - 0,0680 RON / buc.

125 x 127 mm - 0,0660 RON / buc.

140 x 200 mm - 0,0843 RON / buc.

170 x 240 mm - 0,1156 RON / buc.

200 x 280 mm - 0,1686 RON / buc.

240 x 340 mm - 0,2244 RON / buc.

400 x 340 mm - 0,4000 RON / buc.



Prețurile nu includ TVA și eventualele cheltuieli de expediere.
Modalitatea de plată: 100% în avans.
Termenul de livrare: 4 - 10 zile

Evaluarea • Finanțarea creșterii • Vânzarea AFACERII



Asistență pentru:

- Încheierea de parteneriate strategice / financiare
- Vânzarea afacerii sau achiziția unei companii
- Finanțarea pentru creșterea afacerii
- Restructurarea afacerii
- Structurarea și negocierea tranzacțiilor

Și, de la caz la caz, pentru:

- Planificarea afacerii
- Identificarea de companii pentru achiziție
- Documentarea și analiza situației companiei (due diligence)
- Evaluarea afacerii & modelare financiară

**Quadral
Capital**
Corporate
Finance

Telefon: +40 722 248 325
Fax: +40 318 15 66 42
E-mail: office@quadral-capital.ro
Web: www.quadral-capital.ro
Adresa: Str. Sfânta Vineri 23, Ap.54, Sector 3, București