

ABSTRACT TEZĂ DE DOCTORAT

Aspecte Specifice ale Dezvoltării și Implementării Sistemului de Management al Calității într-o Organizație Prestatoare de Servicii din Domeniul Tehnologiei Informației

Specific Aspects of Development and Implementation of a Quality Management System in an Information Technology Services Organization

Autor: Ing. Bianca (Prisecaru) STĂNCIULESCU

Conducător doctorat: Prof. Univ. Dr. Ing. Anca Alexandra PURCĂREA

Pentru multe organizații vremurile actuale reprezintă o perioadă de căutare a soluțiilor pentru supraviețuire într-un mediu caracterizat de schimbări frecvente, incertitudine și criză.

Orientarea organizațiilor spre calitate, în special a organizațiilor prestatoare de servicii în domeniul tehnologiei informației, antrenarea tuturor angajaților în procesele de îmbunătățire a calității, sunt posibile prin implementarea unui model de sistem de management adecvat.

De aceea, unul dintre obiectivele tezei de doctorat a vizat identificarea conexiunilor dintre procesele managementului strategic și cele ale sistemului de management al calității – dezvoltat în conformitate cu standardul ISO 9001:2008 – precum și a unor metode adecvate dezvoltării etapelor acestor procese.

În același timp, îmbunătățirea continuă, în tripla ei ipostază, trebuie să dea posibilitatea organizației, pe de o parte să-și stabilească, iar pe de altă parte să-și realizeze obiectivele stabilite. De aceea, un alt obiectiv al tezei îl constituie stabilirea obiectivelor calității de la nivelul organizațional până la nivelul produsului. Aceasta este și o cerință a standardului ISO 9001:2008, foarte dificil de realizat practic.

Deși îmbunătățirea continuă a rezultatelor organizației trebuie să fie un obiectiv permanent al organizației economice, acest lucru nu asigură faptul că se obțin rezultate bune întotdeauna. Pentru ca o organizație să poată avea succes durabil, trebuie să își îmbunătățească continuu atât procesele cât și rezultatele. În acest sens, în teză au fost formulate recomandări pentru organizațiile economice contemporane pentru a obține succesul durabil.

În lucrare, plecând de la o cercetare bibliografică amplă, au fost prezentate o multitudine de concepte teoretice din domeniul managementului calității, din care se evidențiază instrumentele cu caracter aplicativ.

Eforturile proprii au vizat cunoașterea amanunțită a noțiunilor legate de managementul calității și s-a încercat să se avanseze o serie de contribuții proprii care au fost validate prin aplicarea lor în cadrul unei organizații prestatoare de servicii din domeniul tehnologiei informațiilor, o organizație reprezentativă în acest domeniu.

Lucrarea este structurată pe 5 capitole și concluzii și prezintă, în final, contribuțiile autorului, bibliografia utilizată și diseminarea rezultatelor cercetării.

For many organizations, these days represent a period of time for searching solutions to survive in an environment characterized by frequent changes, uncertainty and crisis. The orientation to quality of the organizations, especially organizations providing information technology services, and involving of all employees in quality improvement processes are possible by implementing an appropriate management system model.

Therefore, one of the thesis objectives aimed to identify the connections between strategic management processes and those of quality management system - developed according to ISO 9001:2008 standard– as well as appropriate methods for developing the stages of these processes. At the same time, continuous improvement in its triple aspect should enable the organization on the one hand to establish and on the other hand to achieve the established objectives. Therefore, another objective of the thesis is to establish quality objectives at the organizational level up to product level. This is a requirement of ISO 9001:2008, very difficult to achieve in practice. Although the continuous improvement of organization's results must be a permanent objective of an economic organization, this does not ensure that it always get good results. For an organization to obtain sustained success, it must continuously improve their processes and results. In this sense, in this thesis, recommendations were formulated for the contemporary economic organizations to achieve sustained success. In this paper, based on an extensive bibliographic research, were presented a variety of theoretical concepts of quality management, from which are highlighted tools that can be used in practice. The author's efforts have focused the thorough knowledge of concepts related to quality management and also tried to advance a number of contributions that have been validated by applying them in an information technology (IT) organization, a representative organization in this domain.

The thesis is structured into five chapters and conclusions and presents, finally, the author's contributions, the references and also the dissemination of the research results.