

# CONTRIBUȚII PRIVIND APLICAREA PROCESELOR INFORMAȚIONALE ȘI DE DECIZIE MULTICRITERIALĂ ÎN MANAGEMENTUL CALITĂȚII

**Conducător științific: Prof.dr.ing. Constantin MILITARU**

**Doctorand: Ing. Rodica ROHAN**

Problema de cercetare ce face obiectul acestei teze, este **oportună și actuală**, și se înscrie în categoria preocupărilor specifice managementului modern, de a pune la dispoziția factorilor organizaționali și decizionali, metode și mijloace performante pentru culegerea, prelucrarea și gestionarea cu metode inteligente a unui volum mare de informații, în timp util (on-line), necesar pentru conducerea eficientă și evaluarea unui SMC (Sistem de management al calității) bazat pe proces.

În această direcție, prin arhitectura propusă pentru sistemul informațional al managementului calității – SIMC și utilizarea instrumentarului metodologic-managerial adecvat, acesta devine **instrument activ de previziune, comandă și control**, capabil să gestioneze în mod unic toate categoriile de date și informații ale calității existente organizatie, să permită modelarea și vizualizarea multidimensională a datelor prin rapoarte configurate în funcție de subiectele de interes ale managerilor, oferindu-le acestora un suport informațional eficient în procesul decizional.

Din punct de vedere practic, gradul de generalizare al modelelor propuse în cadrul tezei (model de organizare informațională a SMC, de fundamentare a necesarului de informații, de realizare a unei arhitecturi a SIMC, de autoevaluare a SMC pe baza unui program software, elaborarea unui model cadru de procedură privind *Comunicarea organizațională* etc.) și faptul că în conceperea lor s-a ținut seama de satisfacerea cerințelor și aplicarea principiilor standardelor ISO 9000:2000, le conferă posibilitatea de a constitui instrumente utile managementului oricărei organizații, devenind operabile printr-o adaptare și personalizare specifică domeniului analizat.

În fine, teza oferă o bază pentru dezvoltarea cercetărilor în domeniu și susține necesitatea reevaluării modului de proiectare și conducere a sistemului de management al organizației în condițiile unei certe deplasări economice și sociale contemporane către virtualitate.

## CONTRIBUTIONS REGARDING THE APPLICATION OF INFORMATIONAL PROCESS AND MULTI-CRITERION DECISION IN QUALITY MANAGEMENT

**Supervisor: Professor, Ph.D., Constantin MILITARU**

**Ph.D. candidate: Eng. Rodica ROHAN**

The subject of this thesis is a research issue which is very appropriate and up-to-date, as it identifies itself among the most important and specific concerns of modern management.

One of these concerns is providing the organizational and decisional factors with performant methods and techniques for gathering, processing and successfully managing a high volume of information, in order to create a process-based quality management system and to evaluate it in an efficient way.

Through the structure proposed for the Quality Management Informational System (QMIS) and by identifying efficient managerial methods, this becomes an active instrument of prediction, command and control, capable to manage in an unique way all the types of quality information existing in an organization and to allow the handling and visualizing of the multi-dimensional data, by creating specific reports, according to the managers' interests. In that way, as long as an efficient informational support is provided for, the decisional process is easier to deal with.

Practically speaking, the general sense of the models proposed in this thesis (the informational organization model of QMS, justifying the necessary information, creating a structure for the QMIS, providing a self evaluation of the QMS by using a specific software, elaborating a frame model of procedure regarding the Organizational Communication, a.o.) and the fact that for their development the satisfaction of the demands and the ISO 9000:2000 standard application were highly taken into account, gives them the possibility to become useful instruments for the management of any organization, as they can easily be adapted and suitable for any specific domain.

In conclusion, this thesis provides a base for developing the research in this field and it emphasizes the necessity of a reevaluation in the way the Organizational Management System is designed and operated, considering the fact that all the economic and social contemporary issues show their tendency to move into a virtual world.