

REZUMAT

Într-un mediu economic într-o continuă schimbare, extinderea proiectării și implementării sistemelor de management al calității, conform standardelor internaționale din familia ISO 9000, trebuie să constituie o preocupare majoră și permanentă a managementului organizațiilor, în vederea creșterii performanțelor și îmbunătățirii tuturor proceselor organizaționale. Creșterea continuă a complexității produselor industriale fără a ține cont de legătura *calitate – disponibilitate*, v-a duce cu siguranță la eșec.

Teza de doctorat cu titlul „*Contribuții privind extinderea sistemului de management al calității la disponibilitatea produselor industriale*” are ca obiectiv principal îmbunătățirea procesului de mentenanță atât în cadrul unor organizații industriale cât și în cadrul unor organizații prestatoare de servicii de mentenanță pentru autovehicule.

În prima parte a lucrării s-a efectuat o analiză a stadiului actual al cercetărilor, privind atât sistemul de management al calității cât și disponibilitatea produselor industriale.

În partea cercetărilor aplicative, în Capitolul 3 al lucrării, s-au elaborat și dezvoltat două modele de abordare a mentenanței: *Modelul procesului de mentenanță cu dublă reacție* și *Modelul celor 5 carențe privind măsurarea calității activității de mentenanță*, pornind de la cele două elemente cheie evidențiate: utilizatorul și organizația. Tot în acest capitol, s-a proiectat un chestionar în vederea obținerii de informații relevante privind oportunitățile activității de mentenanță, în cadrul unor organizații care desfășoară activități de mentenanță. În vederea atingerii obiectivului principal al tezei de doctorat, Capitolul 4, cuprinde trei studii de caz.

În primul studiu de caz s-a realizat o cercetare statistică asupra unui eșantion de 272 de respondenți pentru identificarea oportunităților în vederea extinderii sistemului de management al calității la disponibilitatea produselor industriale. În urma cercetării s-a dezvoltat și o matrice bidimensională pentru reprezentarea nivelului de maturitate al mentenanței în funcție de diferite criterii, luând în calcul organizațiile care au participat la cercetarea statistică.

În cel de al doilea studiu de caz, s-a elaborat și dezvoltat o procedură generală pentru activitatea de mentenanță. Procedura *P1 – Activitatea de mentenanță*, are ca scop reglementarea activităților de mentenanță din cadrul organizațiilor, astfel încât performanțele utilajelor și echipamentelor să fie menținute la un nivel impus atât de cartea tehnică cât și de tehnologie.

În cel de al treilea studiu de caz, s-au elaborat și dezvoltat un set de documente, pentru îmbunătățirea procesului de mentenanță în cadrul unei organizații prestatoare de servicii de mentenanță pentru autovehicule, după cum urmează: *Procedura P2- Mentenanța echipamentelor și utilajelor*, *Procedura P3 – Controlul procesului de mentenanță și service auto* și un *Program de Management Integrat – calitate-mediu-sănătate și securitate ocupațională*.

ABSTRACT

Today's economic climate make the growing up of design and implementation of quality systems, in concordance with ISO 9000, must to be a major preoccupation of organization management for performance and growing up organizational process. The growing up of industrial products complexity without connection between *quality-availability*, will going on to fail.

The first purpose, in this context, of thesis “*Contribution regarding the growing up of quality management system for industrial products availability*” is improving maintenance both within industrial organizations and in organizations providing maintenance services for cars.

In first part of thesis it was made an analysis of state of the art of quality management systems and industrial products availability.

In chapter 3 of thesis, has been made two models for maintenance starting from two key elements the user and organisation: *The model of maintenance process with double reaction* and *The model of five defects for measuring maintenance quality activity*. In this chapter has been designed a set of questions for obtain relevant information about maintenance activity, in framework of some organisation with maintenance activities. For obtaining the purpose of thesis, chapter 4, show three case studies.

The first case study is a statistic research after 272 of respondents for identify the opportunity for growing up of quality management systems to industrial products availability. The result of research has been develop a double dimensional matrix for representation the level of maintenance taking into account different criteria's and organisation which made the answered at statistic research.

In the second case study has been made a general procedure for maintenance activity. P1 procedure – *Maintenance Activity* – the scope of this procedure is maintenance activity regulation from organisations so that the performance of machinery and equipment are maintained to the required level as the technical and technology.

In the third case study has been made a set of documents to improve the maintenance process in an organization providing maintenance services for cars, as follows: Procedure P2 - *Maintenance of equipment and machines*, P3 Procedure - *Process control maintenance and service* and *Integrated Management Program - quality-environment-health and safety*.