

„Cine nu apelează la standarde nu numai că nu are șanse să se dezvolte, dar riscă să fie scos de pe piață”

*intervi cu prof. dr. ing. Ion HOHAN,
președintele Secțiunii Servicii a Camerei de Comerț și Industrie a Municipiului București,
vicepreședinte al Camerei bucureștene,
președintele Consiliului de Supraveghere al Federației Camerelor de Comerț Dunărene, evaluator al Premiului European de
Excelență*



De ce ar avea un IMM nevoie de standarde?

În prezent, pe piață, competiția este foarte puternică, sub influența fenomenului globalizării, dar și a efectelor celei de a patra revoluții industriale, care generează modificări la nivel exponențial în aproape toate sectoarele industriale, din fiecare țară. Aceste transformări la nivelul sistemelor de producție, al managementului, dar și al modului de guvernare necesită acordarea unei atenții deosebite competitivității și modalităților de creștere a acesteia. Standardele, apărute ca o consecință a globalizării economiei, constituie instrumente eficiente ce pot fi folosite cu succes de companii, inclusiv de IMM-uri, pentru a-și crește competitivitatea.

Simplificarea transferului de tehnologie, facilitarea accesului produselor și serviciilor dintr-o țară în alta, optimizarea infrastructurilor, ameliorarea calității și a securității mediului, implementarea unui management eficient și a bunelor practici în afaceri sunt doar câteva dintre elementele care au dus la crearea unui limbaj universal – cel al standardelor. Iată de ce companiile membre ale CCIB trebuie să utilizeze cât mai rapid acest limbaj, mai ales că România are șansa de a folosi chiar și bani europeni pentru implementarea standardelor internaționale.

În plus, este o realitate faptul că în anumite sectoare, din ce în ce mai mulți clienți cumpără numai de la furnizori care demonstrează că produsele lor sunt conforme cu anumite standarde naționale, europene sau internaționale. Mai mult, este bine cunoscut faptul că atestarea folosirii standardelor este considerată un atu sau chiar obligatorie în negocierea unui contract, în garantarea bunei funcționări a sistemelor de management al calității, al mediului și al resurselor umane, ca și în arbitrajul comercial dintre părțile aflate în dispută. Iată deci, alte avantaje competitive pe care le oferă standardizarea.

Cum este percepută astăzi de către comunitatea de afaceri românească implementarea standardelor la nivelul companiilor: necesară sau facultativă?

Din păcate, la nivelul multor întreprinderi mici și mijlocii încă există reticențe în aplicarea standardelor, reticențe pe care noi, la nivelul Camerei de Comerț și Industrie a Municipiului București, ne-am străduit în cursul ultimilor ani să le demontăm. De altfel, este ceea ce îmi propun să fac și eu, pe parcursul acestei discuții deschise despre standarde și standardizare.

După cum am arătat mai devreme, standardizarea nu mai este sau mai exact nu ar trebui să mai fie apanajul firmelor mari. Paradoxal este faptul că deși aplicarea standardelor nu este obligatorie, fără a apela la standarde nu este posibilă dezvoltarea. Standardele constituie o condiție obligatorie pentru cei care vor să se dezvolte. Parafrazând zicala “Ai carte, ai parte!” putem spune că dacă aplici și respecti standardele naționale și internaționale, ești în lumea competitivă. Dacă nu, atunci dispari! Firmele românești, în special IMM-urile, trebuie să înțeleagă că cine nu apelează la standarde nu numai că nu are șanse să se dezvolte, dar riscă să fie scos de pe piață și, pe cale de consecință, să își semneze, practic, desființarea.

Spuneți că standardizarea nu mai este apanajul firmelor mari. Este ea apanajul unui anumit domeniu sau al

unei anumite piețe?

Nu, nu mai este sau mai exact nu ar trebui să mai fie apanajul unui anumite domeniu sau al unei anumite piețe. Pentru a-mi fundamenta această idee, permitteți-mi să dau câteva exemple.

Nu putem să vorbim despre dezvoltarea eficientă și constantă pe noi piețe, îndeosebi din țările dezvoltate, fără să implementăm mai întâi un standard, preferabil acceptat pe aceste piețe țintă. În prezent, marii producători din Europa și America de Nord impun furnizorilor să facă dovada ca au capacitatea de a produce la calitatea cerută și că respectă angajamentele de livrare. De exemplu, este bine-cunoscut marcajul CE care odată aplicat pe produse dovedește ca ele satisfac cerințele esențiale ale Uniunii Europene privind siguranța în funcționare.

Pe de altă parte, din ce în ce mai multe voci autorizate spun că omenirea trebuie să intre într-o altă etapă - „etapa verde”. Este timpul să ne întoarcem la natură pentru că în istoria secolului XX au fost momente în care semenii noștri, în dorința de a reduce decalajele dintre economii, în ambiția de a redesena harta economică a lumii și în goana după profit au luat decizii care au afectat mediul - sunt oameni de știință, și nu puțini, care spun că iremediabil. În acest context, implementarea standardelor cu privire la managementul mediului și al deșeurilor reprezintă nu numai o dovadă clară a preocupărilor companiei pentru un mediu mai curat, ci conduce și la o bună imagine publică și permite comercializarea produselor pe anumite piețe internaționale.

Prin prisma faptului că la nivel mondial populația s-a triplat față de anul 1950, un alt domeniu în care implementarea standardelor se dovedește a fi vitală este cel al construcțiilor, fie ele industriale sau civile. Dezvoltarea exponențială a sectorului construcțiilor are consecințe considerabile asupra dezvoltării durabile - în plan economic, social și din punct de vedere al impactului asupra mediului. La ora actuală, standardele internaționale care se aplică în construcții ajută la satisfacerea cerințelor fundamentale în domeniul calității și siguranței, permițând, în același timp, integrarea noilor tehnologii pentru construcția și exploatarea clădirilor inteligente și prietenoase cu mediul.

Putem vorbi despre necesitatea unei schimbări de mentalitate a antreprenorilor și managerilor români?

Da, în țara noastră, la nivelul comunității de afaceri a fost și încă este nevoie de o schimbare de mentalitate. Este nevoie de o modificare a perspectivei la nivelul culturii organizaționale a firmelor. De exemplu, în România a fost foarte de greu de conștientizat valoarea principiului „părții pline” a paharului promovat de Premiul European de Excelență, prin care se pun în valoare realizările unei organizații și nu se caută doar „nod în papură”, adică neconformități la nivelul companiei respective. Cultura românească s-a bazat mai ales pe identificarea neconformităților și pe acțiuni corective, în detrimentul identificării punctelor tari (strengths) și a măsurilor preventive. Din fericire, această abordare a început să se schimbe în ultima perioadă, un rol deosebit avându-l proiectul CALISIS prin care s-a realizat un sistem nou de management al calității în formarea profesională a adulților, bazat pe cerințele CNC (Cadru Național al Calificărilor), EFQM (European Foundation for Quality Management) și ISO 9001.

Concepte purtătoare de valoare adăugată mare precum: SIXSIGMA, LEAN, KAIZEN, 5S, ZERO DEFECTE, practicate de multă vreme de către companii performante din toată lumea, au intrat în România abia după Revoluția din Decembrie 1989, datorită firmelor multinaționale. Acum este un fapt banal să vorbești despre aplicarea acestor metode. Mă bucur ca și eu, și Camera Bucureșteană am avut ocazia să contribuim la educarea și formarea multor specialiști în calitate, buni cunoscători ai acestor metode.

Ce face, concret, Camera Bucureșteană pentru a determina această schimbare de mentalitate la nivelul comunității de afaceri?

În primul rând, ținând seama de rolul nostru de „interfață” între comunitatea de afaceri și decident, am adus la aceeași masă factori implicați în procesul de auditare și certificare, organizații guvernamentale și neguvernamentale, membri ai comunității de afaceri pentru a aborda principalele provocări cu care se confruntă piața autohtonă și pentru a identifica soluții de răspuns la acestea.

În al doilea rând, am organizat, alături de parteneri din țară, dar și din străinătate acțiuni consistente vizând educarea și conștientizarea oamenilor de afaceri din IMM-uri privind importanța și necesitatea aplicării standardelor naționale/ISO/CEN în procesele de proiectare și realizare a produselor românești, pentru a îndeplini conformitatea cu cerințele standardelor de calitate și securitate. În opinia mea, aceste demersuri sunt cu atât mai importante cu cât întreprinderile mici și mijlocii reprezintă coloana vertebrală a economiei românești (situația fiind similară pe plan european).

Avem o colaborare excelentă cu: Asociația Română de Standardizare (ASRO), RENAR (Organismul Național de Acreditare a

Infrastructurii de evaluare și certificare a conformității produselor și sistemelor de management), CERTIND (organism privat de certificare a conformității a sistemelor de management și produselor), cu firme membre și nemembre care oferă servicii de profil. Astfel, Compania FIATEST, membră a CCIB din 1990, a dezvoltat și acreditat un Organism de Certificare a Personalului, contribuind la creșterea și validarea competențelor profesionale a personalului de specialitate din companiile românești. În plus, pe plan internațional lucrăm deosebit de bine cu EFQM – European Foundation for Quality Management. Împreună cu partenerii noștri, organizăm seminarii, workshop-uri, conferințe, deosebit de bine primite de public.

O să vă dau un singur exemplu: anul trecut am organizat sub auspiciile Președinției României la Consiliul Uniunii Europene, în colaborare cu EFQM și JASPERS (parteneriat de asistență între Comisia Europeană, BEI și BERD), conferința „Excelența în afaceri. Modelul EFQM – soluție pentru creșterea competitivității”, dedicată organizațiilor interesate să se dezvolte și să-și îmbunătățească performanțele și calitatea produselor și serviciilor. Prin aplicarea acestui model, companiile și organizațiile pot să-și identifice punctele tari, dar și zonele în care ar trebui să aducă îmbunătățiri, pentru a-și consolida poziția pe piață. Ce impact are modelul EFQM asupra organizațiilor? Cele care au implementat acest model de excelență au înregistrat, în medie, creșteri ale cifrei de afaceri cu 77% mai mari decât companiile din același domeniu industrial, valoarea de piață a acestora fiind cu 36% mai mare decât cea a companiilor din același domeniu.

Un sfat pentru antreprenorii români?

Să acorde atenția cuvenită aplicării standardelor și implementării modelelor de excelență. Da, este adevărat sunt acțiuni costisitoare și presupun un efort important, însă reprezintă adevărate acceleratoare de performanță pentru economie.

Vă mulțumesc!

Cristina ȘERBĂNESCU
cristina.serbanescu@ccib.ro