

## CONSIDERAȚII PRIVIND MANAGEMENTUL CALITĂȚII RESURSELOR UMANE

**Lilia CEBANU**

*Institutul de Științe ale Educației*

In this article there are described and analyzed the trends of the management of quality of human resources what play an important role, in the increase of human performances in view of tasks fulfillment of institution and the needs satisfaction of aspirations of the individuals.

La etapa actuală este împărtășit punctul de vedere conform căruia managementul s-a transformat într-o știință complexă interdisciplinară, având drept scop cercetarea și descrierea optimă a celor mai eficiente decizii. Acceptarea acestei abordări științifice a devenit necesară pentru funcționarea eficientă a tuturor componentelor manageriale. Fără îndoială, putem evidenția în aceste procese importanța deosebită a factorului uman. Rolul omului în condițiile actuale a crescut substanțial, fiind înaintate tot mai multe cerințe față de aptitudinile, nivelul intelectual și calificarea acestuia.

Deci, managementul resurselor umane reprezintă un ansamblu de funcții și procese intercorelate care au în vedere atragerea, socializarea, motivarea, reținerea și menținerea angajaților unei organizații [5].

Conceptul de resurse umane nu este nou. P. Drucker în lucrarea “The Practice of Management” atribuia managementului trei funcții: obținerea performanței economice, conducerea managerilor și managementul muncitorilor și al muncii. “Omul e singura resursă aflată la dispoziția omului care poate fi dezvoltată”, afirma el, și “Oamenii trebuie considerați ca resurse... Managerii și muncitorii reprezintă împreună resursele umane ale unei organizații”.

Managementul resurselor umane este activitatea de management responsabilă de toate deciziile și acțiunile care afectează relația dintre o organizație și membrii ei, finalitatea activității managementului de resurse umane constând, în primul rând, în a face angajații așa cum își dorește organizația, dar și a face organizația așa cum își doresc angajații, astfel încât organizația să-și atingă obiectivele. *Obiectivele urmărite de managementul resurselor umane constau în următoarele:*

- 1) creșterea eficienței și eficacității personalului (sporirea productivității);
- 2) reducerea absenteismului, fluctuației, a amplitudinii și numărului mișcărilor greviste;
- 3) creșterea satisfacției angajaților în urma muncii prestate;
- 4) creșterea capacității de inovare, rezolvare a problemelor și schimbare a organizației.

Reieșind din acestea, resursele umane constituie elementul creator, activ și coordonator al activității din cadrul organizațiilor, ele influențând decisiv eficacitatea utilizării resurselor materiale, financiare și informaționale. A descrie oamenii ca fiind “resurse”, le subliniază importanța și denotă faptul că managementul lor cere un nivel înalt de preocupare sinceră față de oameni, atenție și profesionalism.

Evoluția practicii și gândirii manageriale a determinat deplasarea atenției specialiștilor de la factorul material spre resursa umană. S-a ajuns astfel la concluzia că individul este mai mult decât o simplă componentă a factorilor productivi, iar managementul resurselor umane depășește principiile rigide ale gestionării activelor organizației. Numai luând în considerare toate aspectele ce definesc personalitatea umană, abilitățile, cunoștințele, aspirațiile, trăsăturile de temperament și caracter, managementul poate reuși să conducă resursa cea mai prețioasă, unica resursă dotată cu capacitatea de a-și cunoaște și învinge propriile limite.

Individul, prin structura sa, prin sentimente, mentalitate, cultură, motivație, dorințe și în special prin conștiința de sine, reprezintă marea necunoscută a unui sistem, putând împiedica sau, dimpotrivă, putând potența o acțiune, un proces, o activitate.

Totodată, prin natura sa de ființă sociabilă, omul trăiește și acționează în colectivitate, face parte din anumite grupuri de care se simte mai mult sau mai puțin atașat, grupuri care la rândul lor interacționează cu alte grupuri, depinzând de unele și exercitând influențe asupra altora. Prin urmare, inițierea și desfășurarea cu succes a activităților diferitelor organizații depind într-o măsură covârșitoare de gradul în care este înțeles, motivat și coordonat factorul uman.

Numai prin **satisfacerea nevoilor angajatului** se va putea obține implicarea acestuia în **realizarea obiectivelor organizației** și numai contribuind la succesul organizației angajații vor putea să-și satisfacă nevoile legate de munca pe care o desfășoară. Numai atunci când cei implicați vor înțelege această relație, managementul resurselor umane va putea ocupa o poziție importantă în cadrul organizației, contribuind la succesul acesteia.

Aici venim cu conceptele de **resurse umane adecvate** ce se referă la persoanele dintr-o organizație care își aduc o importantă contribuție la îndeplinirea obiectivelor sistemului de management. Această contribuție este reprezentată de productivitatea pe care o au în posturile pe care le dețin.

Expresia **resurse umane inadecvate** se referă la membrii organizației care nu-și aduc o contribuție valoroasă la îndeplinirea obiectivelor sistemului de management. Dintr-un motiv sau altul, aceste persoane sunt ineficiente în activitatea pe care o prestează.

De asemenea, trebuie luate în considerație următoarele **principii esențiale ale managementului resurselor umane, cum ar fi:**

- aprecierea factorului uman ca o resursă vitală;
- corelarea, într-o manieră integrată, a politicilor și sistemelor privind resursele umane cu misiunea și strategia organizației;
- preocuparea susținută de concentrarea și direcționarea capacităților și eforturilor individuale în vederea realizării eficiente a misiunii și obiectivelor stabilite;
- dezvoltarea unei culturi organizaționale sănătoase.

Așadar, cele menționate anterior, în special principiile managementului resurselor umane, danotă o **calitate a resurselor umane** ce reprezintă un cumul de proprietăți și caracteristici deținute de resursele umane ale unui organizații. Chiar și etimologic termenul *calitate* relevă felul de a fi, caracterul sau anumita stare pe care o prezintă resursele umane. În literatură, calitatea se referă uneori la „utilitate”, „aptitudine de utilizare” sau „conformitatea cu cerințele” [1]. Fiecare dintre aceste expresii reprezintă aspecte ale calității care necesită explicații complementare, deoarece în acest cadru ne referim la calitatea resurselor umane.

Conceptia atribuită calității de către Societatea Americană pentru Controlul Calității (ASQC) consideră calitatea resurselor umane ca fiind o abordare sistemică și sistematică a resurselor umane, în scopul obținerii excelenței organizaționale. Deci, calitatea resurselor umane nu are caracter static, strict delimitat la o anumită cerere, ci reflectă o stare de fapt - ceea ce a fost bun odată poate să nu mai fie bun în prezent și, cu atât mai mult, în viitor.

Deși se vorbește mult despre utilizarea cât mai eficientă a resurselor umane, în realitate nu este valorificat întregul potențial al personalului dintr-o unitate. Aici apare necesitatea realizării unei concordanțe între exigențele standardelor elaborate și realitățile organizaționale privind [2]:

- planificarea și ameliorarea resurselor umane (aplicarea politicii de personal adoptată în relație cu misiunea și obiectivele instituției);
- sprijinirea și dezvoltarea competențelor personalului organizației (eficiența sistemului de perfecționare profesională a personalului și a procedurilor de promovare, inclusiv a sistemului de alegere a managerilor de toate nivelurile; gradul de cunoaștere și acceptare de către personal a criteriilor utilizate în aprecierea performanțelor);
- faptul dacă personalul organizației își exprimă acordul în legătură cu obiectivele prestabilite și își evaluează cu regularitate propriile performanțe;
- faptul dacă personalul se implică, acceptă și asigură delegarea autorității și este recompensat, recunoscându-i-se contribuția (determinarea echitabilă și rezonabilă a sarcinilor, atribuțiilor și răspunderilor personalului; eficiența sistemului de salarizare și de recompense);
- dacă managementul stabilește și întreține dialogul cu personalul său;
- dacă instituția se preocupă de personalul său (realizări și împliniri în politica de personal; perspective, direcții principale în politica de personal, pentru protejarea cadrelor și menținerea calității organizației).

Pentru ca schimbările în viața socială să fie cât mai eficiente, este necesară practicarea unei politici în domeniul resurselor umane care să asigure personalul de calitate. Într-o lume a globalizării și internaționalizării organizațiilor, performanța nu se mai poate obține fără o resursă umană competentă. Se poate spune că managementul calității resurselor umane e definit ca ansamblul activităților de ordin strategic și operațional (planificarea, recrutarea și menținerea personalului), precum și crearea unui climat organizațional corespunzător, care permite asigurarea cu resurse umane necesare îndeplinirii obiectivelor instituționale.

#### Referințe și bibliografie:

1. Ciurea S., Dragulănescu N. Managementul calității totale. - București: Editura Economica, 1995.
2. Mișuț I., Pop M. Consumatorul și managementul ofertei. - Cluj-Napoca: Editura Dacia, 1996.
3. Rusu C., Voicu M. Managementul resurselor umane în asigurarea calității. - București: Editura Economica, 2001.
4. Werther W.B., Davis Jr. K. Human Resources and Personnel Management, 5-th ed., Mc. Graw-Hill, Series in Management, 1996.
5. Gamov I. ș.a. Managementul personalului. - Chișinău: Editura Evrica, 2004.

Prezentat la 03.12.2008