

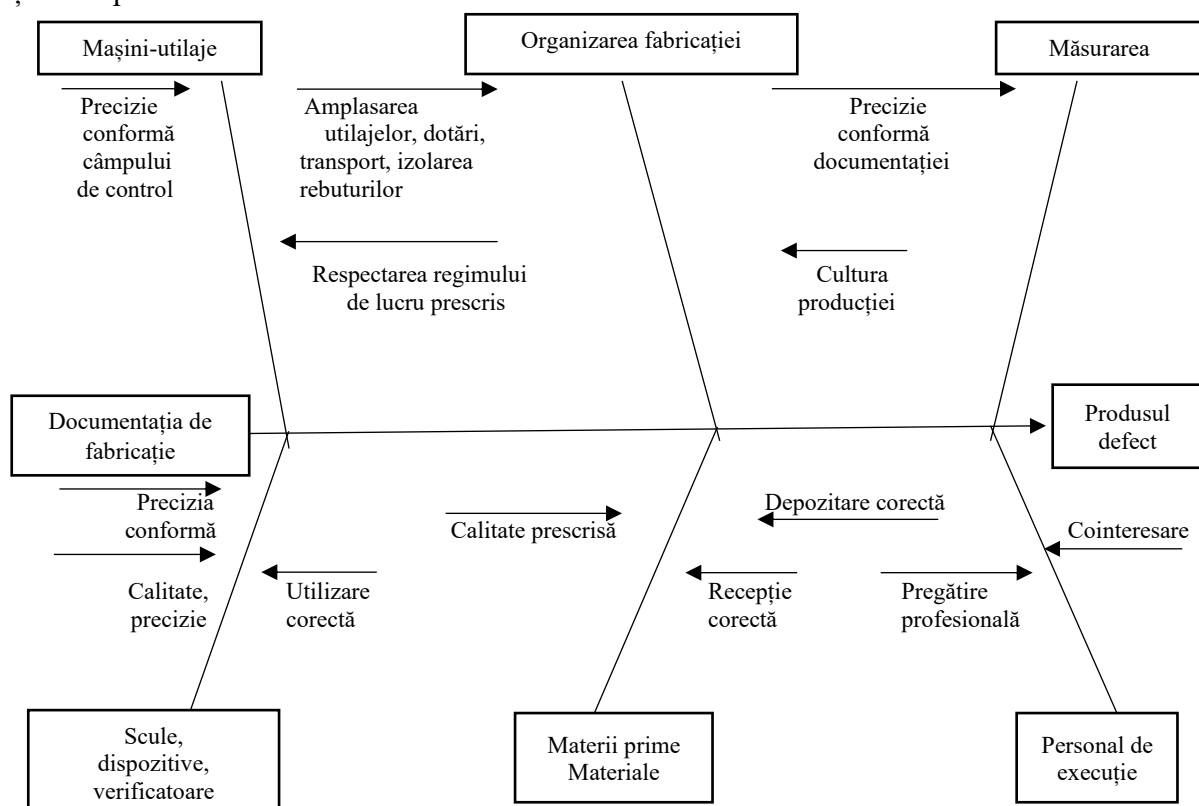
FACTORII DETERMINĂ CALITATEA

Autor:
Prof. dr. Singureanu Nicoleta
Colegiul Economic "Hermes", sector 2

Procesul tehnologic al produselor și serviciilor aferente serviciilor

Proces tehnologic reprezintă ansamblul activităților precis determinate executate cu ajutorul mijloacelor de producție pentru transformarea materiei prime și semifabricatelor în produs finit.

Îndiagrama Ishikawa, Kaoru Ishikawa – savant japonez de renume mondială denumit și, „părintele calității în Japonia” – arată importanța **factorilor obiectivi** (indicați prin săgețile orientate de la stânga la dreapta) și a **factorilor subiectivi** (indicați prin săgețile orientate de la dreapta la stânga) în determinarea calității unui produs.



Procesul de servucție este alcătuit din totalitatea proceselor și procedurilor operaționale aferente unui serviciu, care trebuie parcurse de la primirea clientului și până la terminarea prestației. Activitățile componente ale serviciului respectiv trebuie să se desfășoare conform prescripțiilor date.

Astfel, în cazul serviciilor, se evidențiază următoarelor procese speciale:

- *Procese anterioare procesului de servucție:* procesele de studiere a pieței și procesele de proiectare a serviciului (care presupun respectarea specificațiilor referitoare la: prestarea propriu-zisă a serviciului și controlului permanent al calității serviciului în derulare);
- *Procese ulterioare procesului de servucție:*
 - Procesul de evaluare internă a rezultatelor prestării serviciului de către prestator;
 - Procesul de evaluare externă a rezultatelor prestării serviciului de către o firmă acreditată pentru certificarea calității sau de către client;
 - Procesul de analiză al performanțelor serviciului și aplicarea măsurilor preventive și corective pentru îmbunătățirea continuă a serviciului.

