

CONCEPTUL DE CALITATE

Funcțiile calității

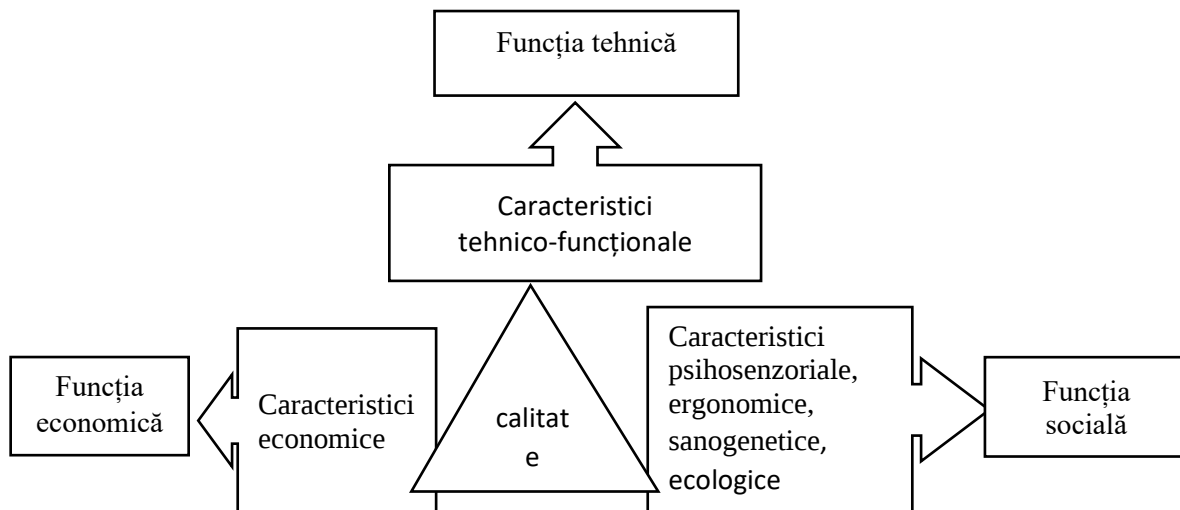
Author:

Prof. dr. Singureanu Nicoleta

Colegiul Economic "Hermes", sector 2

Acestea sunt o rezultată a impactului pe care caracteristicile și componentele de calitate ale produselor și serviciilor le au asupra clienților. Astfel, se conturează următoarele funcții ale calității:

- **Funcția tehnică:** este determinată de caracteristicile tehnico-funcționale care au la bază proprietățile fizice, chimice, mecanice, fiabilitatea etc.
- **Funcția economică:** este determinată de raportul dintre gradul de îndeplinire a cerințelor clientului și costul total al produsului sau serviciului.
- **Funcția socială:** este determinată de impactul pe care calitatea reală a produselor și serviciilor îl are asupra calității vieții consumatorilor și asupra calității mediului din perspectiva dezvoltării durabile.



Funcțiile calității se pot înțelege mai bine după parcurgerea subcapitolului referitor la caracteristicile de calitate ale produselor și serviciilor.

Funcția tehnică este dată de caracteristicile tehnice ale produselor care își au originea în calitatea materiilor prime, materialelor, precum și în calitatea procesului tehnologic, al nivelului tehnic al mijloacelor de producție.

Funcția tehnică este determinată în laboratoarele speciale, deoarece caracteristicile tehnico-funcționale sunt măsurabile și se pot cuantifica sub formă de indici de calitate valorici.

Pentru produsele de folosință îndelungată (mărfuri electronice, electrocasnice, electrotehnice)sau a celor din dotarea unităților, a echipamentelor și instalațiilor din orice domeniu, caracteristicile tehnico-funcționale și respectiv funcția tehnică, au o mare importanță în stabilirea nivelului calitativ și din acest motiv se utilizează adesea denumirea de „nivel tehnic”.

Funcția economică. Calitatea unui produs este apreciată de client cu atât mai mult cu cât caracteristicile calitative, concretizate în serviciu generat de produs, sunt realizate la un cost global și preț mai redus. Un alt aspect se referă la cheltuielile realizate de client pentru a beneficia la parametri optimi de folosirea produsului serviciului.

Funcția socială a calității derivă din influența pe care o exercită calitatea produselor și serviciilor asupra condițiilor de muncă, de trai ca și asupra calității vieții și a mediului înconjurător. Această funcție este dată de caracteristicile sociale și psihosenzoriale.

De reținut!

- ✓ *Conceptul de calitate este un concept complex, dinamic și deschis.*
- ✓ *Calitatea unui produs sau serviciu reprezintă, în esență gradul în care sunt satisfăcute cerințele consumatorilor.*
- ✓ *Conceptul de calitate și termenii necesari înțelegerii acestuia sunt explicați în Standardul internațional ISO 9000:2000 „Sisteme de management al calității. Principii de bază și vocabular”.*
- ✓ *Orientările privind calitatea sunt: orientarea transcendentă, orientarea spre produs, orientarea spre proces, orientarea spre costuri, orientarea spre client.*
- ✓ *Ipostazele calității trebuie interpretate din perspectiva:*
 - *Traectoriei produsului (calitate proiectată, calitate omologată, calitate prescrisă, reglementată, contractată, calitate reală);*
 - *Producătorului (calitate tehnică) și comerciantului (calitate comercială);*
 - *Factorilor de mediu care acționează asupra mărfurilor;*
 - *Abordării clasice și moderne a conceptului de calitate.*
- ✓ *Concepția modernă asupra calității are la bază relația dintre calitate, calitate totală și managementul calității totale (TQM)*
- ✓ *Funcțiile calității demonstrează că prin intermediul caracteristicilor de calitate cuantificate sub formă de indici, calitatea poate fi măsurată din punct de vedere: tehnic, economic, social, permițând o analiză complexă a acestui concept.*