

CONCEPTUL DE CALITATE

Ipostazele calității

Autor:

Prof. dr. Singureanu Nicoleta

Colegiul Economic "Hermes", sector 2

În activitatea practică, conceptul de calitate capătă noi dimensiuni legate de:

- Traectoria produsului, respectiv de drumul pe care îl parcurge produsul, de la producător/comerciant până la consumatorul final;
- Viziunea producătorului și comerciantului asupra calității;
- Factorii de mediu care influențează calitatea;
- Modalitatea de abordare clasică sau modernă a conceptului de calitate;

a) Din perspectiva traectoriei produsului/serviciului

- **Calitatea proiectată** a unei mărfi reflectă valorile individuale ale proprietăților, la un nivel stabilit, în urma comparării mai multor variante, în scopul satisfacerii într-o anumită măsură a nevoilor consumatorilor. Această ipostază permite prevenirea defectelor și dimensionarea eficientă a necesarului de resurse materiale și umane pentru un produs sau serviciu.
- **Calitatea omologată** exprimă valorile individuale ale proprietăților produsului, avizate de o comisie de specialiști, reprezentanși ai producătorului și beneficiarului, în vederea realizării „seriei zero” de către producător. Acesta are caracter de etalon, ea constituind baza de referință pentru analiza și compararea ulterioară a produselor.
- **Calitatea prescrisă** reprezintă valorile individuale ale proprietăților și componentele produsului/serviciului înscrise în standarde, norme, specificații. Este utilizată la efectuarea recepției cantitative și calitative a loturilor de mărfuri, când acestea trec de la producător la beneficiar.
- **Calitatea reglementată** reprezintă calitatea prescrisă care are caracter obligatoriu de aplicare datorită exigenței unei reglementări în acest sens.
- **Calitatea contractată** exprimă valorile individuale ale proprietăților asupra cărora s-a convenit între părțile contractante. Aceasta poate fi identică cu cea prescrisă de standarde sau superioară acestora în funcție de negocierea dintre părțile contractante.
- **Calitatea reală** reprezintă nivelul proprietăților unui produs determinat la un moment dat, pe circuitul tehnic al mărfurilor (transport, depozitare, păstrare, magazin etc.). Această calitate este identificată de producător și comerciant prin controlul periodic și ocazional al mărfurilor, până când marfa ajunge la consumatorul final, prin compararea ei cu calitatea contractată, prescrisă sau reglementată.

b)Din punct de vedere al producătorului și comerciantului

- ✓ **Calitatea tehnică sau industrială** a unei mărfi exprimă gradul de conformitate a valorilor individuale a proprietăților măsurabile, față de prescripțiile standardelor din punctul de vedere al producătorului.
- ✓ **Calitatea comercială** exprimă nivelul caracteristicilor psihosenzoriale, varietatea gamei sortimentale, mărimea termenului de valabilitate și de garanție, activitatea de service, modul de etalare, ambalare și marcare a produsului, cheltuieli pe care le implică asigurarea întreținerii și funcționării produsului la consumator etc.

c)Din punct de vedere al influențelor factorilor de mediu asupra mărfurilor

Pe parcursul circulației sale de la producător la consumatorul final, marfa este supusă influențe factorilor de mediu care pot să-i modifice proprietățile și să-i afecteze calitatea. Astfel, se conturează următoarele ipostaze ale calității mărfurilor:

- **Calitatea statică** a mărfurilor este dată de toate proprietățile pe care le are un produs (organoleptice și fizico-chimice etc.) după care a fost fabricat.
- **Calitatea dinamică** a mărfurilor este dată de evoluția tuturor proprietăților unui produs pe parcursul circulației sale de la producător la clientul final sub influența factorilor de mediu (existenți în depozit și magazin). Calitatea dinamică influențează o serie de activități cum ar fi: contractarea mărfii, stabilirea termenului de valabilitate și a perisabilităților, stabilirea celor mai eficiente condiții de transport, depozitare și păstrare a loturilor de mărfuri.

d)Din punct de vedere al abordării clasice sau moderne al conceptului de calitate

Calitatea este abordată într-o manieră modernă care constă în deplasarea centrului de interes de la analiza preponderentă a calității produselor la analiza complexă a calității produselor, serviciilor și proceselor care stau la baza acestora.