

FACTORII CARE INFLUENȚEAZĂ ȘI DETERMINĂ CALITATEA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

Autor:

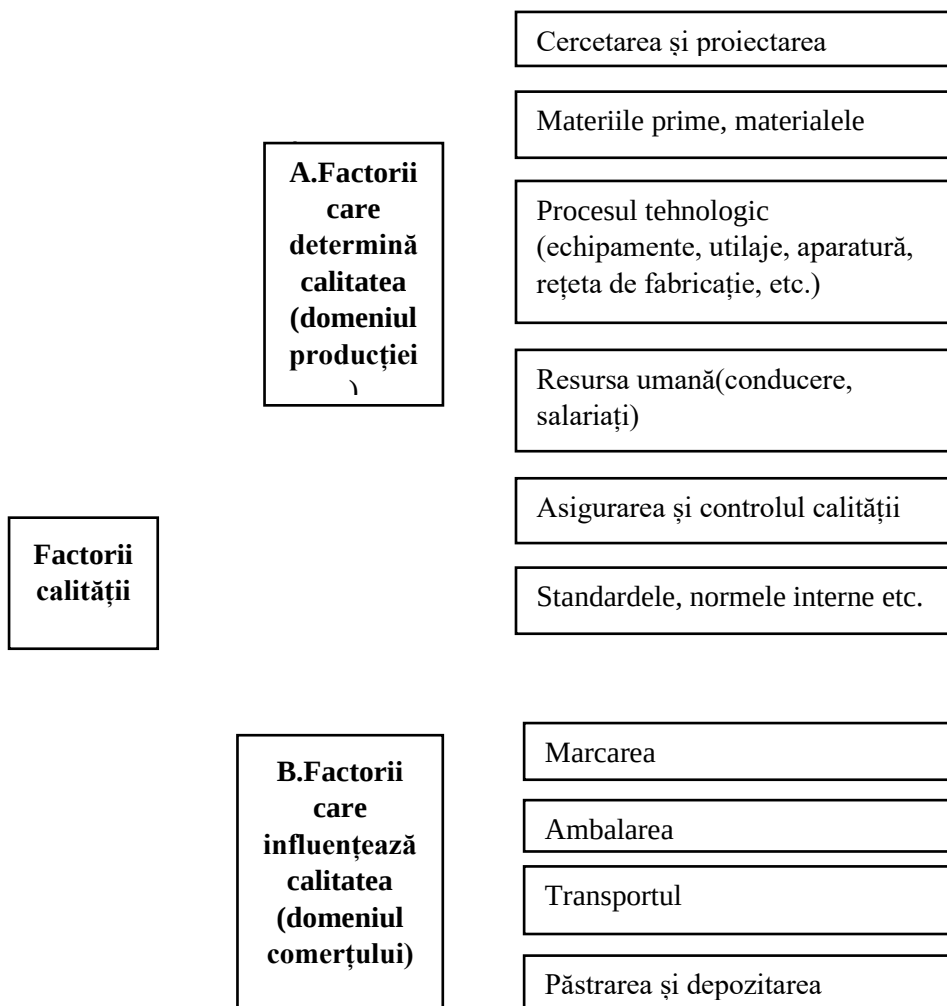
Prof. dr. Singureanu Nicoleta

Colegiul Economic "Hermes", sector 2

Calitatea produselor și serviciilor este determinată și influențată de o serie de:

- **Factori care determină calitatea (factori principali)**, care acționează în *sistemul de producție* și care au un rol determinant în definirea calității unei mărfi: materia primă principală și materialele auxiliare, procesul de producție, calitatea resursei umane etc.
- **Factori care influențează calitatea (factori secundari)**, care acționează în sfera circulației mărfurilor și care au rol de influență în definirea calității unei mărfi: ambalarea, marcarea, transportul etc.

În figură sunt prezentați factorii care determină și influențează calitatea.



A. Factorii care determină calitatea

1. Cercetarea și proiectarea

Cercetarea reprezintă ansamblul studiilor efectuate pentru a proiecta un produs sau un serviciu care să răspundă nevoilor consumatorilor. Proiectarea unui produs /serviciu care nu va fi cerut de presupune conceperea variantelor de produse sau servicii care corespund cel mai bine cerințelor pieței, pentru a elimina riscul lansării pe piață a unui produs/ serviciu care nu va fi cerut de consumatori. Defectele provenite de la proiectarea necorespunzătoare sunt, în general, iremediabile și afectează cel mai grav calitatea produselor și serviciilor.

Urmărind traiectoria unui produs în cadrul „spiralei calității” alui Juran, se observă ca:

- Se începe cu cercetarea nevoilor consumatorilor ca bază a proiectării produsului/serviciului;
- Se sfârșește cu o nouă cercetare, care de această dată, se bazează pe informațiile obținute de la clienți privind comportarea produsului/serviciului în consum.

2. Materiile prime și materialele

Calitatea materiilor prime și materialelor este deosebit de importantă, deoarece proprietățile acestora se transferă , de regulă, în valorile principalelor caracteristice de calitate ale produselor/serviciilor. Totodată, baza materială și infrastructura constituie un factor de bază în definirea capacității organizatorice a unui serviciu.

Exemple:

- Calitatea pâinii este dată de calitatea făinii, apei și a drojdiei. De obicei, utilizarea materiilor prime naturale conferă o calitate mai bună produsului finit.
- Calitatea serviciilor de alimentație publică este determinată și de calitatea materiilor prime utilizate la obținerea preparatelor culinare.
- În cazul serviciilor turistice un rol deosebit îl au elementele de atractivitate ale cadrului natural din zona respectivă, baza materială și infrastructura unității prestatoare care constituie fundamentul derulării acestora.