

FACTORII CARE INFLUENȚEAZĂ CALITATEA

Autor:

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

1. Marcarea

Marca este un semn distinctiv care permite consumatorului identificarea unei mărfi din multitudinea celor existente pe piață la un moment dat și informarea sa privind proveniența, calitatea și caracteristicile esențiale ale mărfii respective.

2. Ambalarea

Ambalajul este un material destinat protejării unui produs, în scopul menținerii calității și integrității acestuia în timpul manipulării, transportului, depozitării și desfacerii – până la consumator sau până la expirarea termenului de garanție.

3. Transportul

Transportul este o activitate a logisticii comerciale sau un serviciu funcțional care presupune deplasarea mărfurilor și persoanelor pe o distanță precis stabilită prin folosirea mijloacelor de transport rutiere, de cale ferată, pe apă, aer și prin conducte.

4. Păstrarea și depozitarea

Păstrarea și depozitarea sunt etape ale circuitului tehnic al produselor care au rolul de a menține și a îmbunătății caracteristicile de calitate ale produselor sub influența factorilor interni ai acestora și externi de mediu, care influențează desfășurarea unor procese fizice, chimice, microbiologice etc.

Dintre acești factori, marcarea și transportul se regăsesc și în cazul serviciilor . Ambalarea, păstrarea și depozitarea, de regulă, nu sunt reprezentative, în această situație, datorită caracterului nestocabil al majorității serviciilor.

- ✓ Factorii care determină calitatea produselor și serviciilor sunt: cercetarea și proiectarea, materiilor prime/materialele și baza materială, procesul tehnologic și cel de servuciție, resursa umană, asigurarea și controlul calității, standardele și normele interne.
- ✓ Factorii care influențează calitatea produselor și serviciilor sunt: marcarea, ambalarea, transportul, păstrarea și depozitarea.
- ✓ Urmărind traiectoria produsului sau serviciului putem constata importanța fiecărui factor în definirea calității.