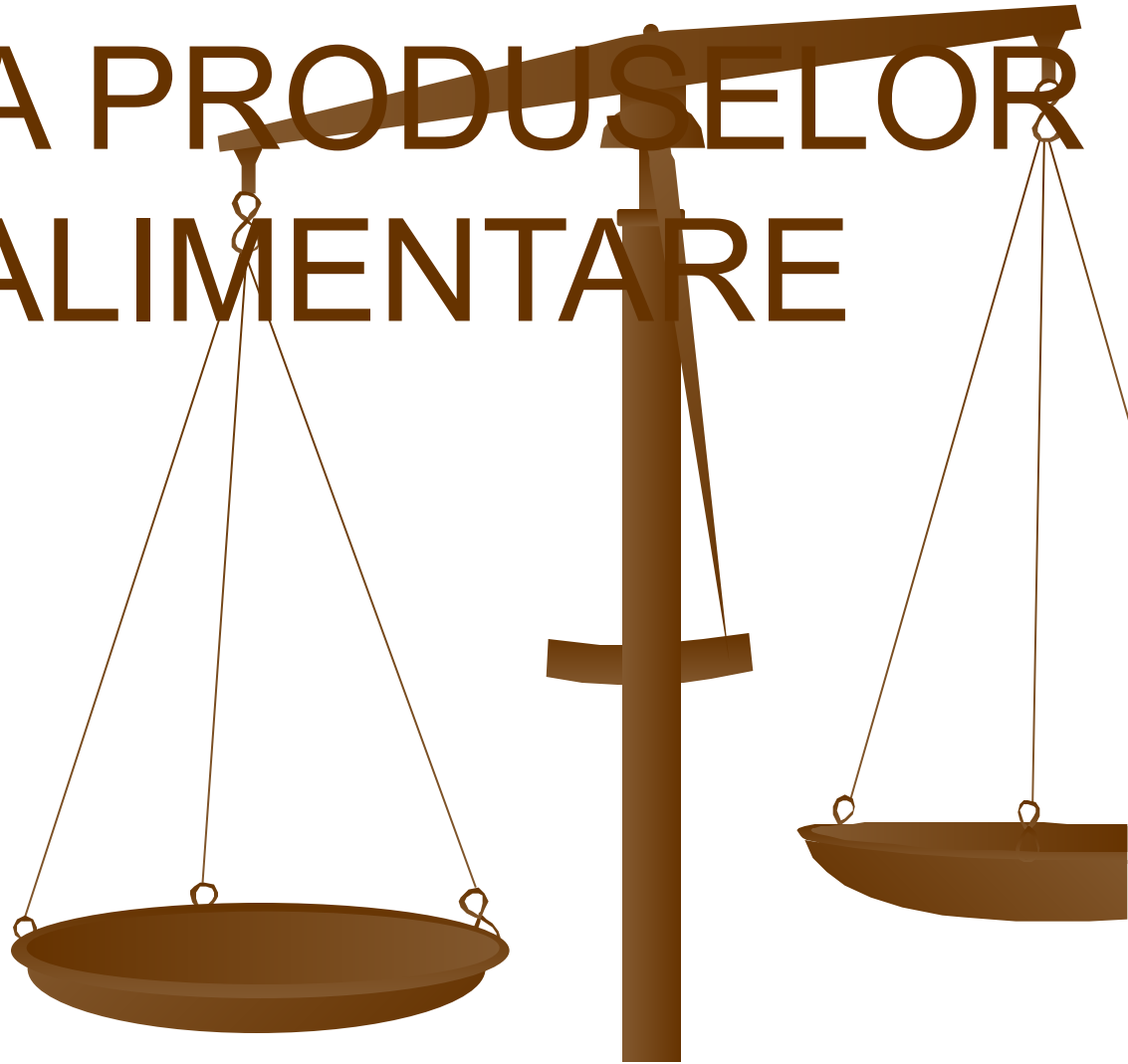


# CALITATEA PRODUSELOR AGROALIMENTARE



# NOȚIUNI GENERALE PRIVIND CALITATEA PRODUSELOR ALIMENTARE

- **Calitatea** se definește ca ansamblul de caracteristici ale unei entități care îi conferă acesteia aptitudinea de a satisface nevoile exprimate sau implicite. (conform ISO 9000)

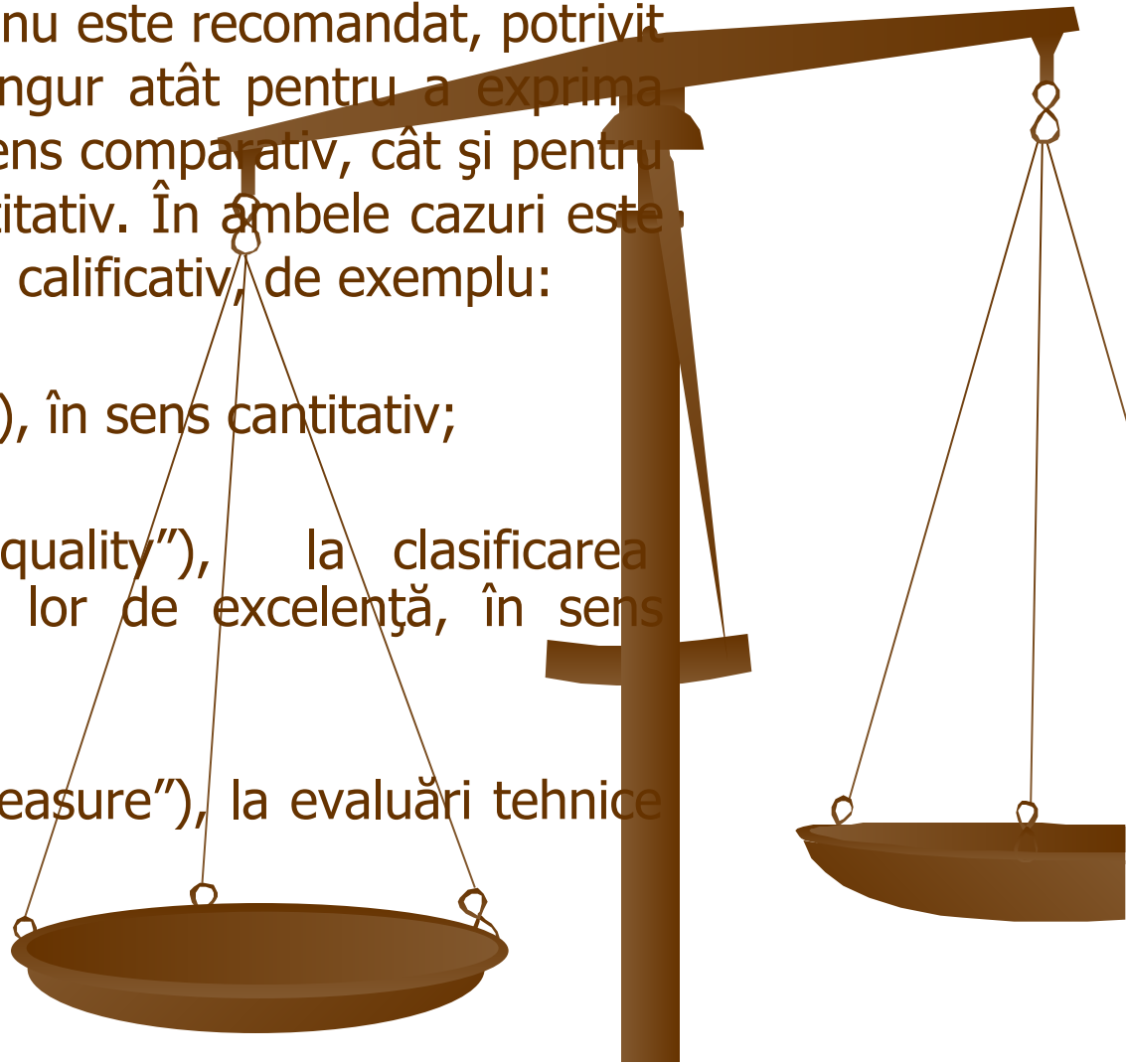


■ Termenul de "calitate" nu este recomandat, potrivit standardului, să fie folosit singur atât pentru a exprima gradul de excelență într-un sens comparativ, cât și pentru evaluări tehnice, în sens cantitativ. În ambele cazuri este preferabilă folosirea câte unui calificativ, de exemplu:

- nivelul calității ("quality level"), în sens cantitativ;

- calitate relativă ("relative quality"), la clasificarea entităților funcție de gradul lor de excelență, în sens comparativ;

- măsura calității ("quality measure"), la evaluări tehnice precise.




Conceptul de calitate a produselor și serviciilor a făcut obiectul de studiu al oamenilor de știință încă din cele mai vechi timpuri.

Astfel, în Antichitate, cu 2150 de ani î.Hr. exista un "cod a lui Hamourabi", cod ce prevedea condițiile de calitate pentru construcția caselor, iar cei ce nu le respectau, erau aspru pedepsiți.

În Evul Mediu exista noțiunea de control a calității, responsabile de acest lucru fiind breslele, iar cei ce efectuau acest control erau pregătiți în acest sens.

O dată cu trecerea la producția de serie mare se trece de la simplul control al calității finale, la un control pe fluxul tehnologic de fabricație a produsului.



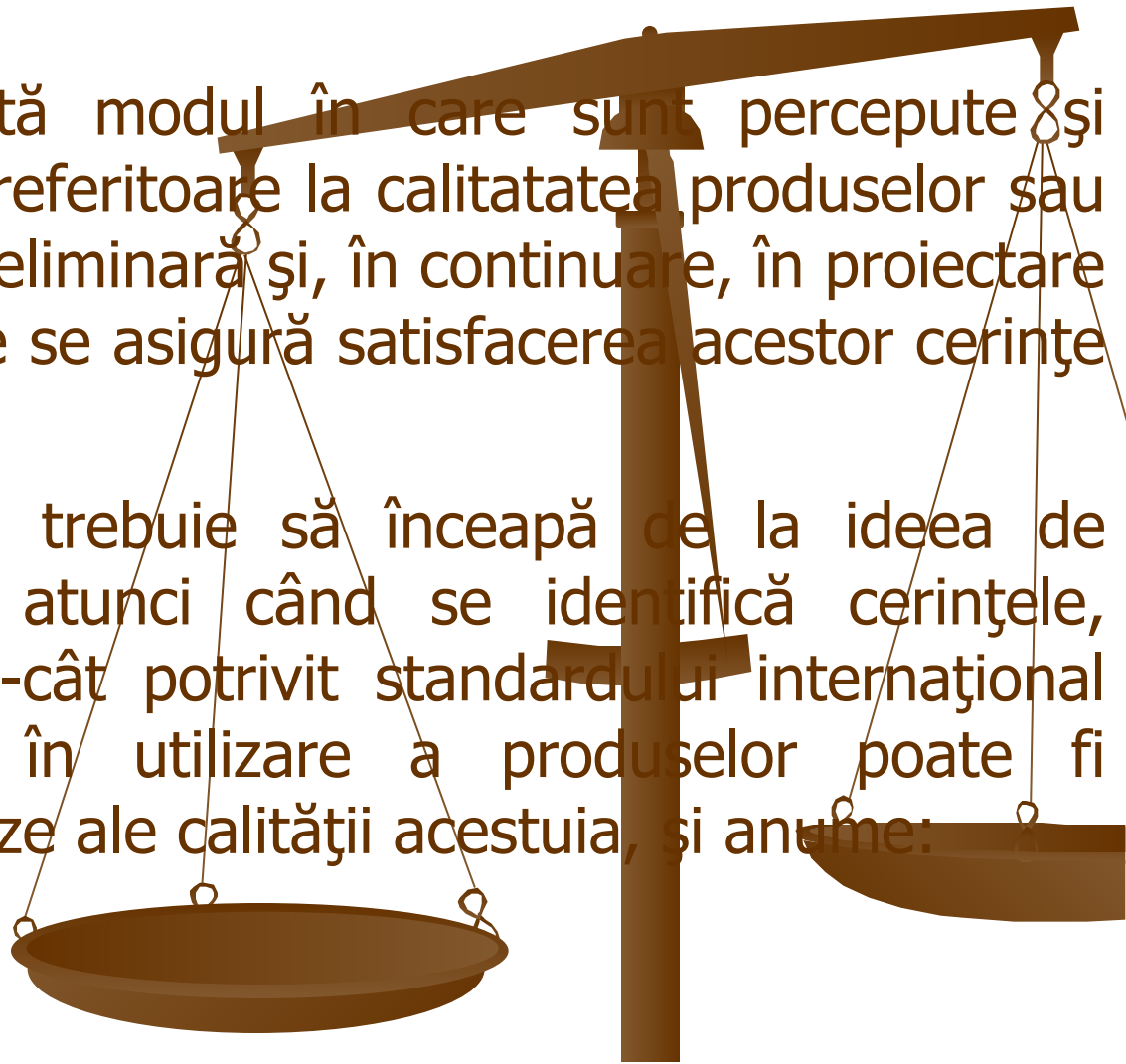
- 
- La definirea calității se ține seama de produs, de proces, de costuri, de utilizator, rezultând astfel câte o definiție a calității în funcție de aceste orientări.
  - La nivel micro-economic, calitatea oricărui produs sau serviciu:
    - - se definește ..... prin standarde/norme;
    - - se proiectează ..... prin ingineria calității;
    - se evaluează ..... prin inspecție (audit);
    - se certifică ..... prin certificarea calității etc.

# Ipostazele calității produselor și serviciilor

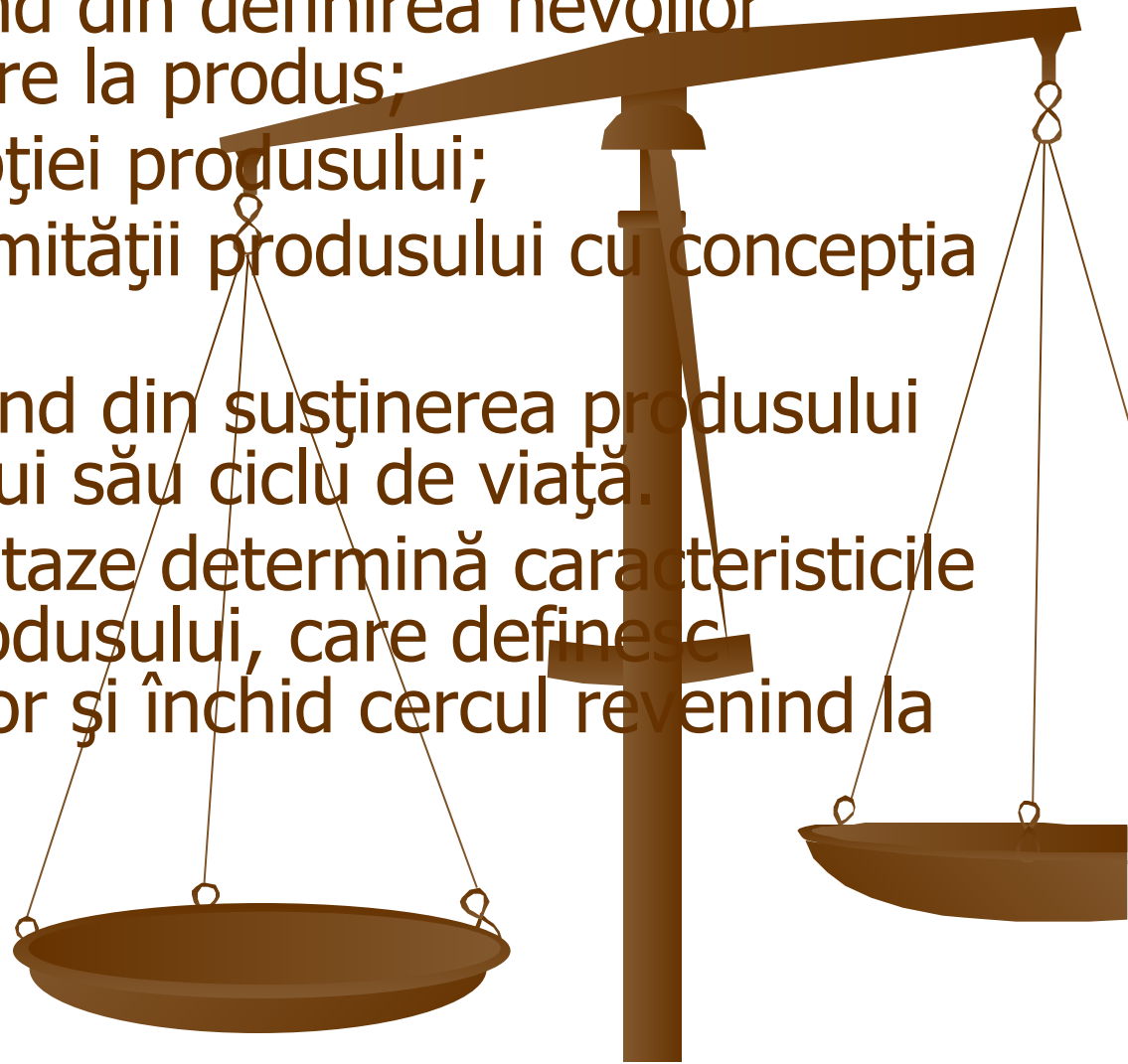
În principalele etape ale realizării produselor sau serviciilor pot fi puse în evidență așa numitele "fațete" sau "ipostaze" ale calității.

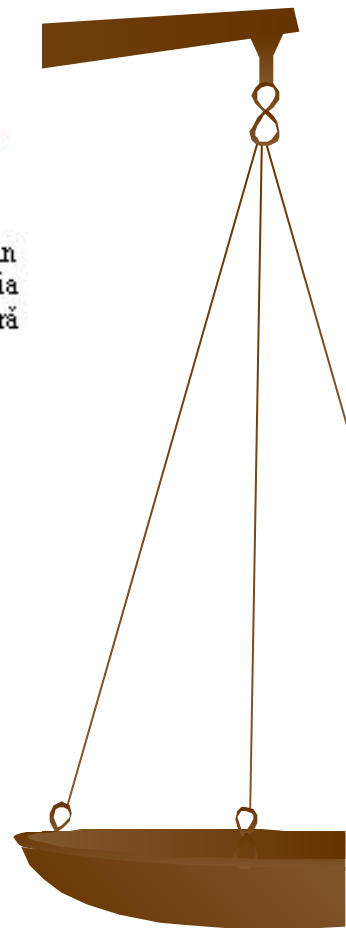
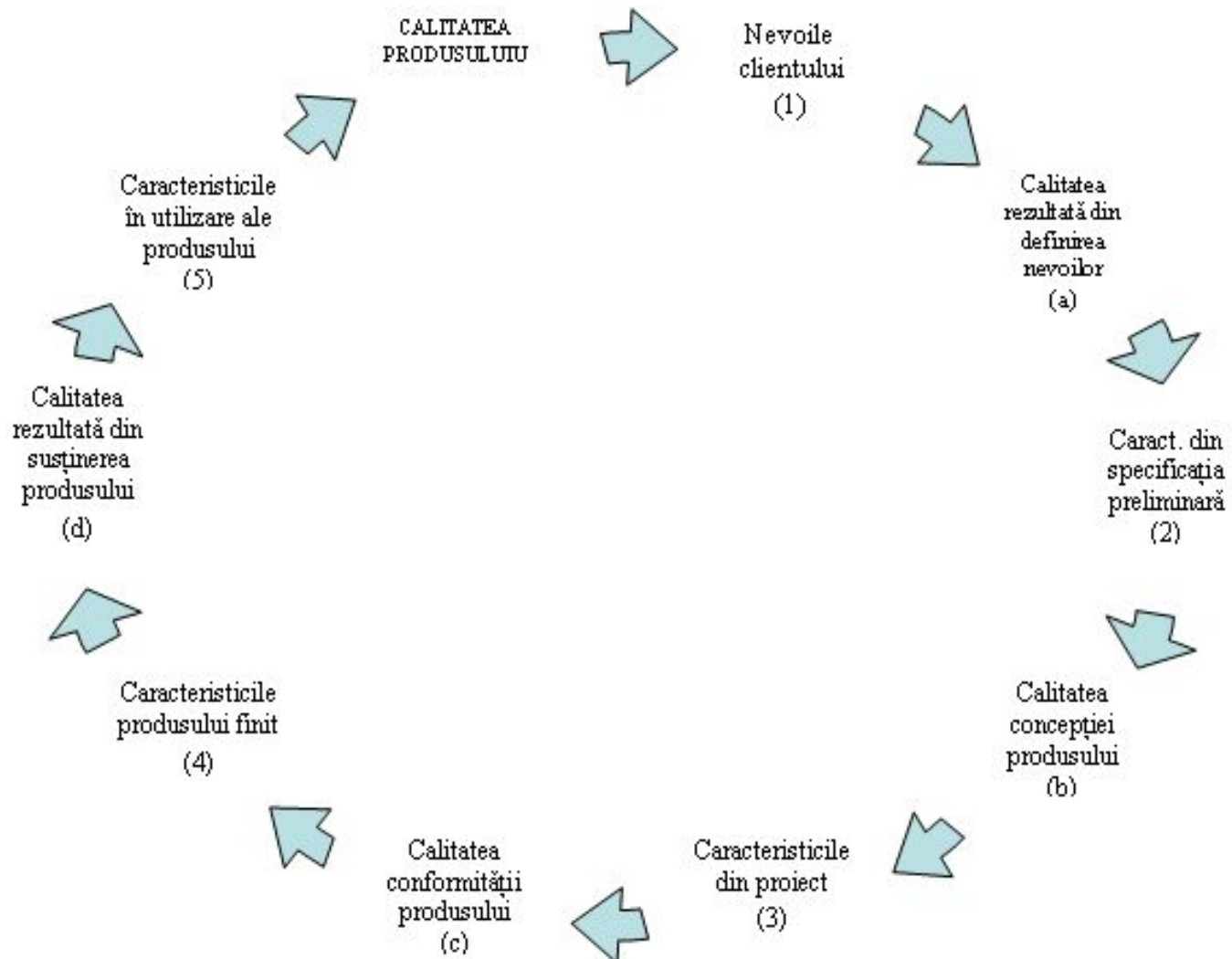
Ipostazele calității arată modul în care sunt percepute și traduse cerințele clienților referitoare la calitatea produselor sau serviciilor, în specificația preliminară și, în continuare, în proiectare și realizare și modul în care se asigură satisfacerea acestor cerințe în utilizare.

Conștientizarea calității trebuie să înceapă de la ideea de concepere a produsului, atunci când se identifică cerințele, necesitățile clientului întru-cât potrivit standardului internațional ISO 9000, comportarea în utilizare a produselor poate fi influențată de cele 4 ipostaze ale calității acestuia, și anume:



- - calitatea rezultând din definirea nevoilor clientului referitoare la produs;
- - calitatea concepției produsului;
- - calitatea conformității produsului cu concepția sa;
- - calitatea rezultând din susținerea produsului pe durata întregului său ciclu de viață.
- Toate aceste ipostaze determină caracteristicile de utilizare ale produsului, care definesc calitatea produselor și închid cercul revenind la nevoile clientului.





*Ipostazele calității și relațiile dintre acestea*

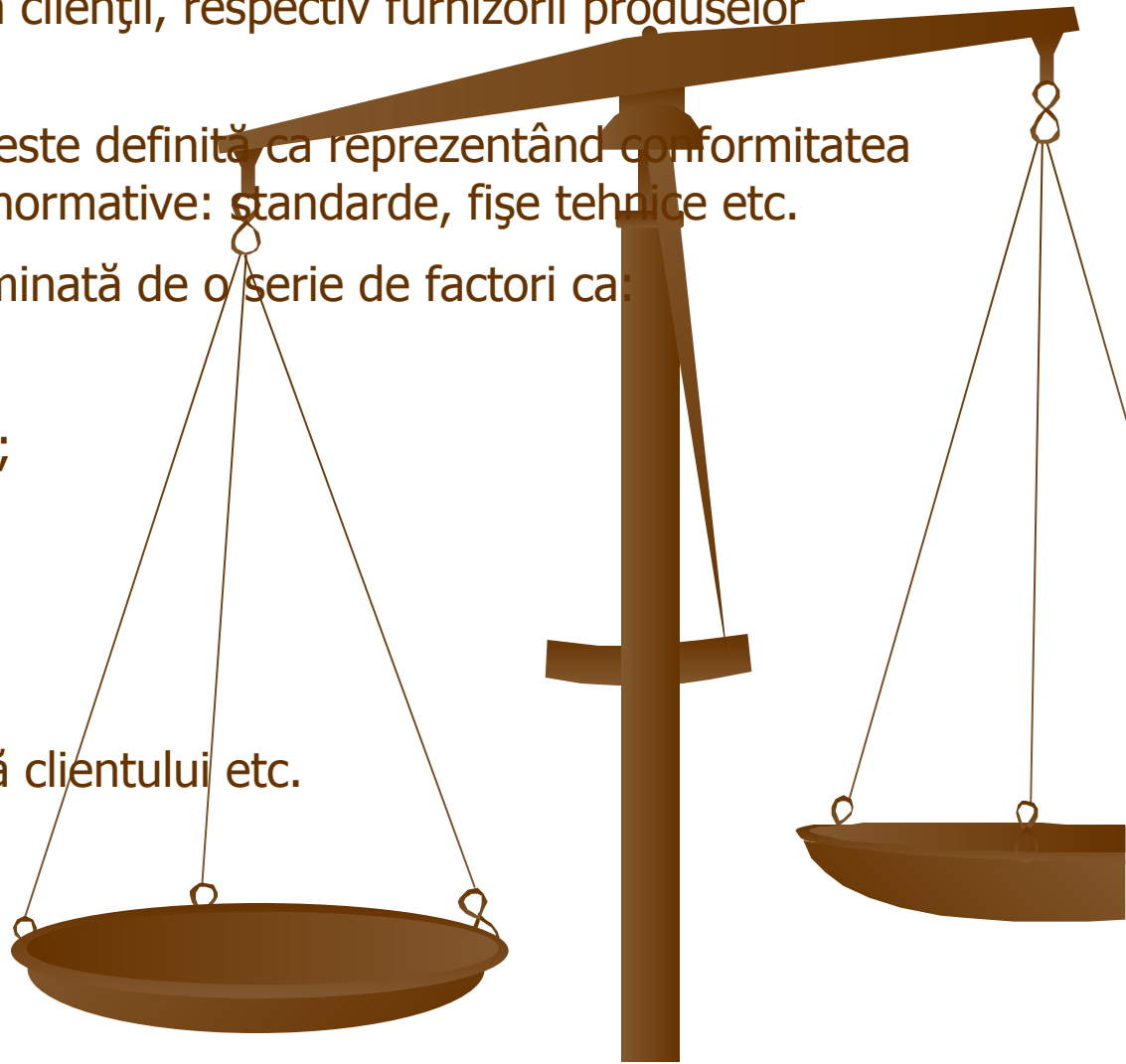


Trebuie amintit faptul că în cazul produsului se face frecvent distincție între calitatea tehnică și calitatea comercială a acestuia. Aceste două ipostaze ale calității ar rezulta din modul diferit în care percep calitatea clienții, respectiv furnizorii produselor comercializate.

Calitatea tehnică au industrială este definită ca reprezentând conformitatea produselor cu documentele tehnice normative: standarde, fișe tehnice etc.

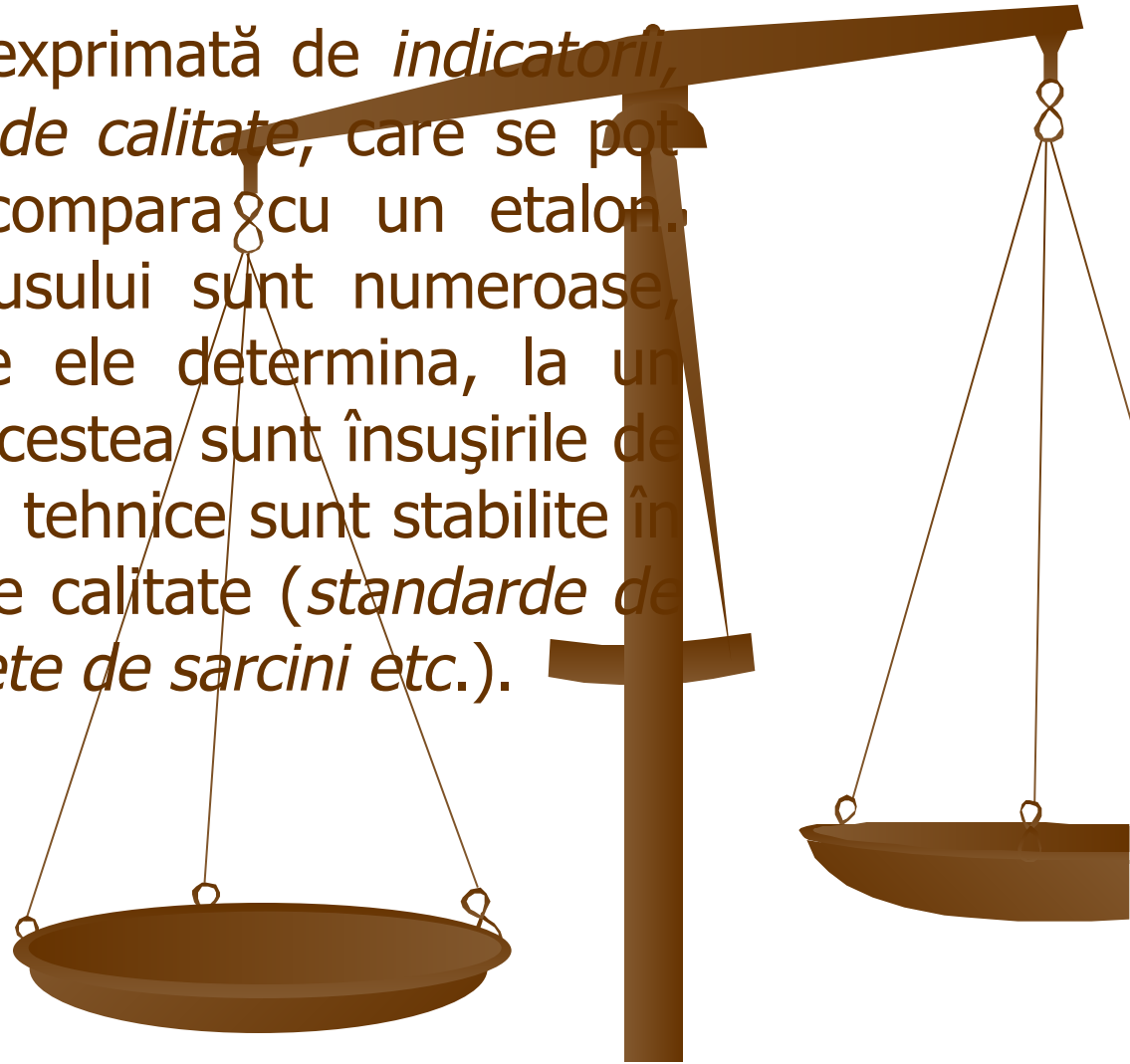
Calitatea comercială este determinată de o serie de factori ca:

- fiabilitatea produsului;
- mentenabilitatea acestuia;
- termenul de garanție;
- gama sortimentală;
- finisajul, ambalajul;
- asistența tehnică acordată clientului etc.



# Modul de exprimare a calității

■ Calitatea este exprimată de *indicatori, indicii și caracteristicile de calitate*, care se pot observa, măsura sau compara cu un etalon. Desigur, însușirile produsului sunt numeroase, dar numai unele dintre ele determina, la un moment dat calitatea. Acestea sunt însușirile de calitate ale căror condiții tehnice sunt stabilite în documente normative de calitate (*standarde de stat, norme tehnice, caiete de sarcini etc.*).



# Modul de exprimare a calității

■ Calitatea unui produs, la modul general se exprimă:

- prin caracteristici atributive sau calitative care nu se pot exprima direct numeric, ele fiind exprimate prin calificative corespunzătoare, necorespunzătoare;

- caracteristici cantitative sau variabile; caracteristicile cantitative se exprimă numeric ele fiind determinate prin măsurare (masa, dimensiuni, compoziție chimică, conținut de grăsime, densitate, rezistență la tracțiune etc.);



# Modul de exprimare a calității

■ **Indicatorii de calitate** reprezintă expresia directă a însușirilor intrinseci ale produsului.

■ Pot fi:

- fizico-chimici (masa, densitate, higroscopicitate, indici de refracție, duritate, pH, concentrație, etc.);

- organoleptici (miros, gust, culoare, luciu, aspect exterior, limpiditate);

- biochimici sau microbiologici (număr de germeni patogeni, nepatogeni);

- de design (forma, dimensiuni);

- economici (cheltuieli)



■ **Indicii de calitate** reprezintă mărimi ce permit caracterizarea modului de organizare a activităților productive și a eficienței economice obținute. Se determină pe baza valorii indicatorilor de calitate.

■ Între aceștia amintim:

- **entropia calității** – caracterizează modul de organizare al activității la furnizor adică probabilitatea obținerii:

- unui produs de calitate;
- sau a unor produse ce necesită remanieri;
- sau rebuturi.

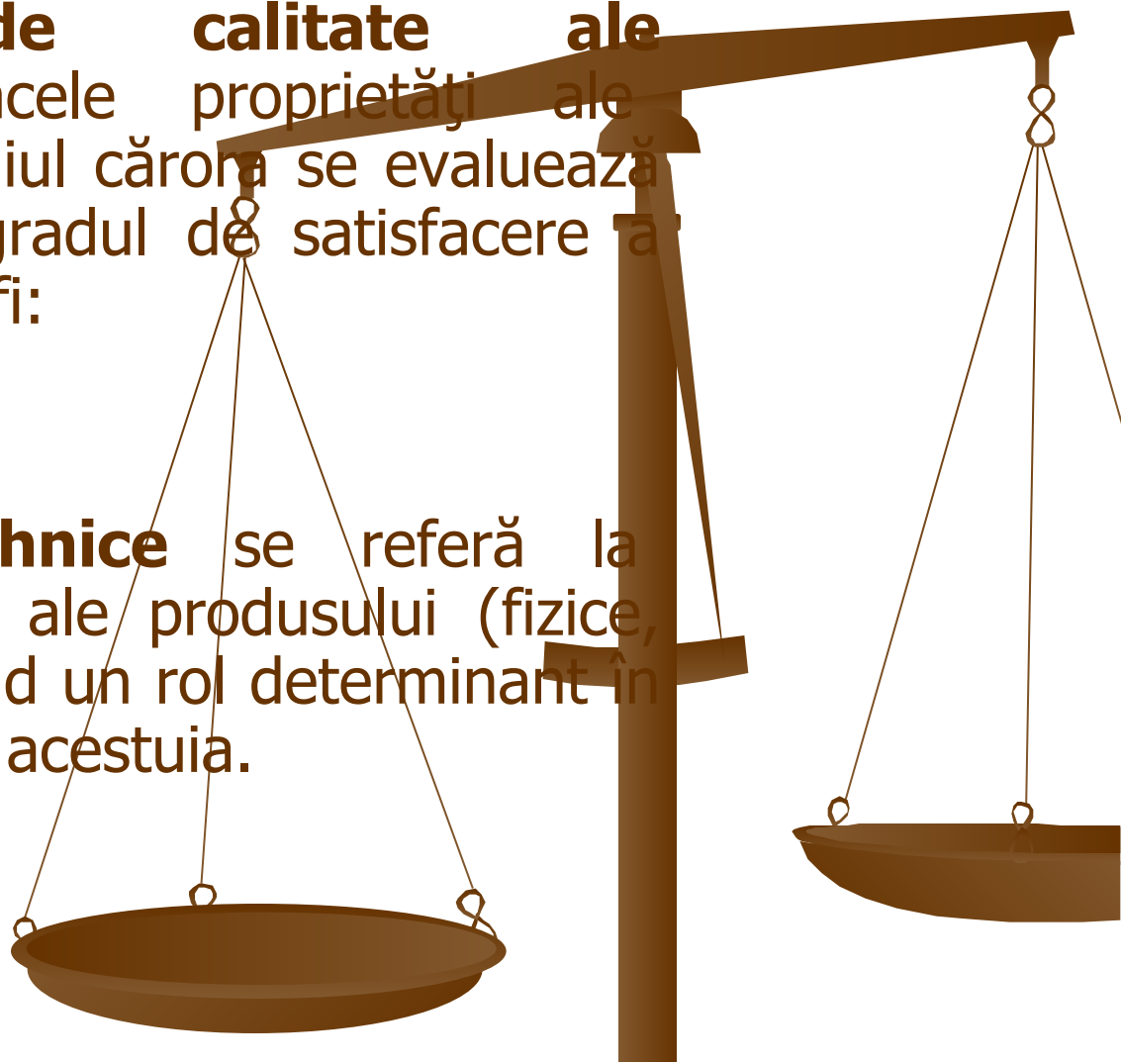


*calitatea medie* (Gm) care  
caracterizează activitatea de  
producție când se obțin mai multe  
trepte de calitate pentru același  
produs.



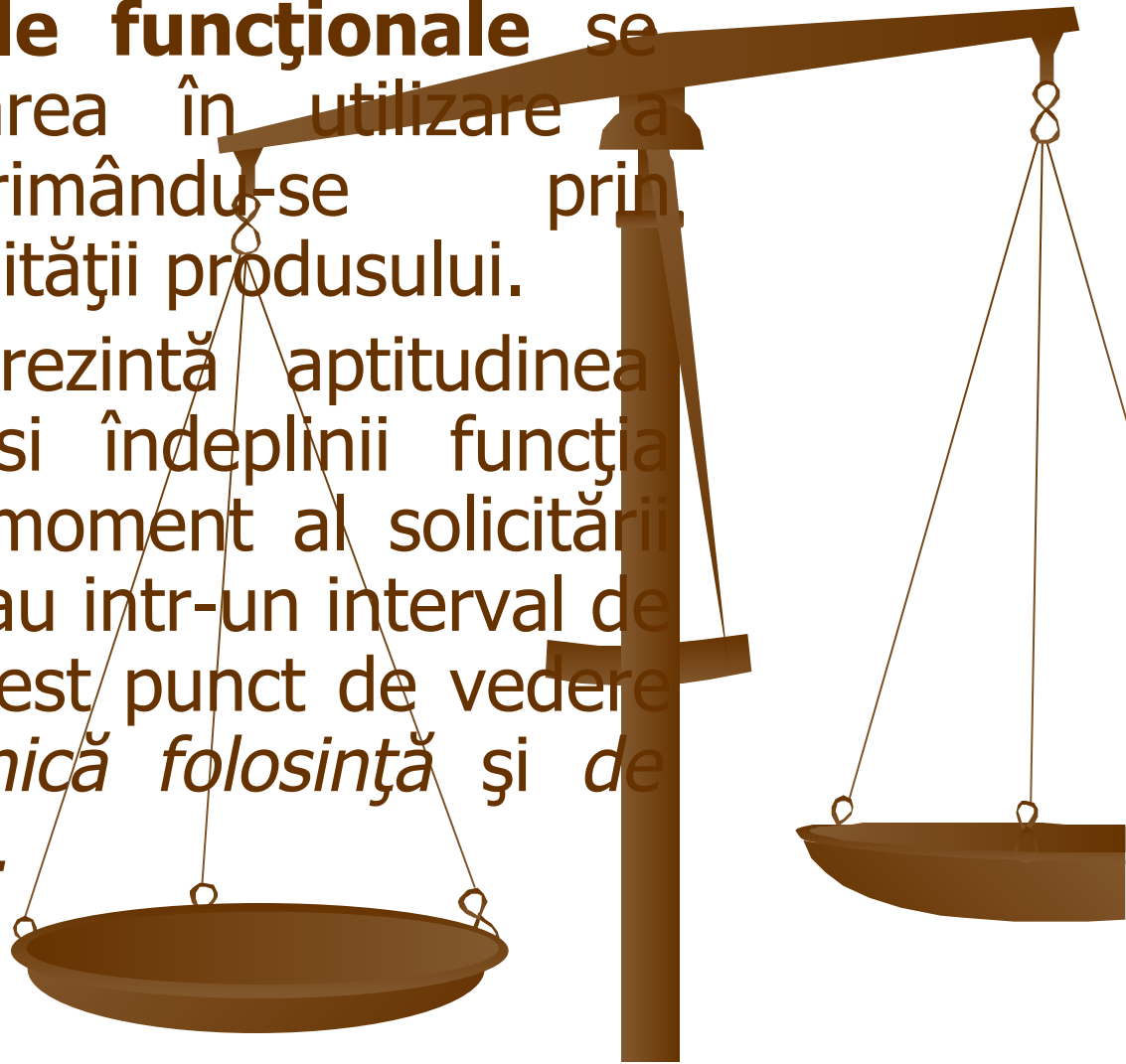
■ **Caracteristicile de calitate ale produsului** sunt acele proprietăți ale acestuia prin intermediul cărora se evaluează la un moment dat, gradul de satisfacere a nevoilor clienților. Pot fi:

- **Caracteristicile tehnice** se referă la proprietățile intrinseci ale produsului (fizice, chimice, etc.) ele având un rol determinant în asigurarea funcționării acestuia.



■ **Caracteristicile funcționale** se referă la comportarea în utilizare a produsului, exprimându-se prin intermediul disponibilității produsului.

- Disponibilitatea reprezintă aptitudinea unui produs de a-și îndeplini funcția specificată în orice moment al solicitării (la un moment dat sau într-un interval de timp stabilit). Din acest punct de vedere avem *produs de unică folosință* și *de folosință îndelungată*.





■ **Caracteristicile estetice (psihosenzoriale)** exprimă gradul de perfecțiune a produselor ce cumulează cerințele spirituale ale individului și societății față de acestea.

■ **Caracteristicile economice** se referă la acele caracteristici ale produselor care influențează în mod direct costurile în utilizare (rentabilitatea produselor).



- **Caracteristica socială** – exprimă gradul de satisfacere a nevoii clientului. Caracteristica socială reprezintă însușirea unui produs ca în timpul folosirii să nu producă poluarea apei, aerului, a vestimentației etc.

- **Caracteristicile sanogene** sunt acelea care influențează în mod hotărâtor sănătatea consumatorilor.

- **Caracteristicile ecologice** sunt acelea care influențează mediul înconjurător în mod hotărâtor.

