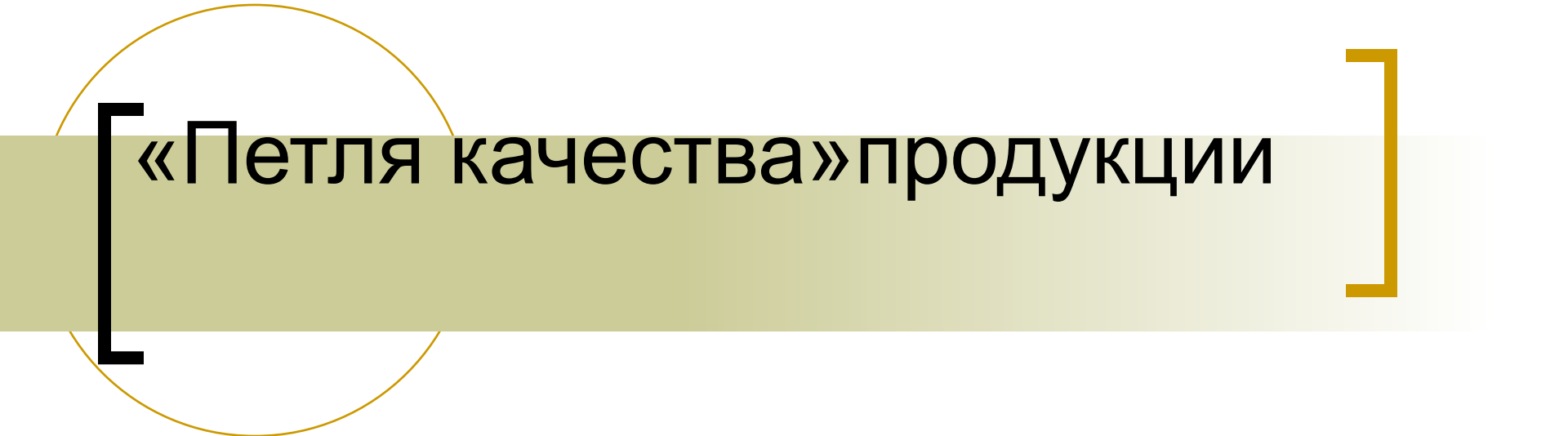




«Петля качества» продукции

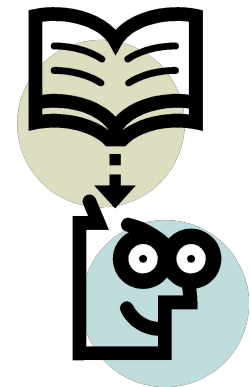
Гуменюк Анастасия Вадимовна

[Содержание]

- Понятие качества
- Понятие «Петля качества»
- Составляющие, образующие петлю качества
- Петля качества
- Этапы создания качественного товара
- Правило десятикратных затрат
- Компоненты качества товара
- Вывод
- «Цепная реакция» Деминга
- Значение качественного товара

В соответствии со стандартом ISO 9000:1994 :

- Качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности



[Определение качества]

- Качество определяется рядом его составляющих, образующих так называемую петлю качества.

[Определение петли качества]

- Петля качества – замкнутая последовательность мер, определяющих качество товаров или процессов на этапах их производства и эксплуатации.



Составляющие, образующие петлю качества:

- Маркетинг
- Проектирование НИОКР
- Планирование
- Закупки
- Производство или обслуживание
- Проверка
- Упаковка

Составляющие, образующие петлю качества

- Хранение
- Продажа и распределение
- Монтаж
- Обслуживание, техническая поддержка
- Послепродажная деятельность
- Утилизация

A large black left square bracket and a large yellow right square bracket are positioned at the top of the slide, with a thin yellow horizontal line connecting them.

Качество создается и поддерживается на всех этапах петли качества, начиная с исследования потребностей и рыночных возможностей, то есть с маркетинга, и заканчивается утилизацией продукта, отслужившего свой срок.

Петля качества

Этапы создания качественного товара

Качество начинается с исследования потребностей. Это самый важный этап жизненного цикла любого товара , так как именно на нем решается общий замысел товара, формируется образ, определяются самые общие характеристики. Ошибки на данном этапе наиболее критичны, так как, если неверно определены потребности, в конце производственной цепочки можно получить товар, который просто не будут покупать.

Правило десятикратных затрат

Затраты на производство некачественной продукции, на обнаружение брака возрастают десятикратно при переходе со стадии маркетинга, проектирования на стадию производства, а также от стадии производства к стадии эксплуатации.

Компоненты качества товара:

- Хороший проект (перевести из чертежей и замыслов в физическую форму), в котором будут учтены все особенности изделия.
- Производство и сопровождаемый его поэтапный контроль.
- Изготовление товара и упаковка его в красочную и безопасную упаковку.
- Сохранность и доставка потребителю.
- Вежливый и внимательный сервис при продаже.
- Профессиональный монтаж, пусконаладочные работы.
- Утилизация товара после окончания срока службы

[Вывод:]

Качество закладывается в товар с самого начала и контролируется на всех стадиях. Качественный товар получается, только если на всех стадиях соблюдаются необходимые требования.

«Цепная реакция» Деминга

«Цепная реакция» Деминга – это иллюстрация идеи о том, что требование улучшения качества – не прихоть потребителя. Усилия по повышению качества не проходят даром. Выгоду получают все – и потребитель, получивший средство удовлетворения своих потребностей, и фирма – производитель, увеличившая прибыль, которую можно направить на развитие, и государство, собравшее больше налогов.

«Цепная реакция» Деминга



Значение качественного товара

Улучшение
качества товара –
основа
процветания не
только фирмы, но
и государства в
целом!

