**Менаџмент квалитета – Вежбе 5b**

**Трошкови квалитета**

Могуће решење

Питања за дискусију:

* Зашто је тим из српске компаније тражио неусаглашене вијке?
* Зашто инжењери из Јапана нису у потпуности разумели наруџбеницу?
* Колики су трошкови израде неусаглашених вијака тј. када се ствари не ураде добро из првог пута?...

Наручено је 100.000 вијака а у наруџбеници су специфицирани и остали елементи битни за испоруку – време испоруке три недеље и прихватљиви ниво неусаглашених вијака од 0.5 %. Дакле, тим из компаније је тражио 100 000 вијака + 500 неусаглашених (прихватљиви ниво) због претходно лоших искустава са разним испоручиоцима. Тим инжењера из Јапана није могао да разуме зашто је специфициран прихватљиви ниво неусаглашених вијака ако је познато да су трошкови израде 500 неусаглашених вијака, који су по комаду 2,75 пута већи од трошкова израде усаглашених вијака. Управо због очекиваног нивоа неусаглашених вијака из разних претходних искустава. За Јапан је карактеристично пословање без грешака.