**Менаџмент квалитета – Вежбе 5b**

**Трошкови квалитета**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Датум: | Име и презиме: | Број индекса: |

**Студија случаја – искуство српске компаније са јапанским испоручиоцем**

Циљ – разумевање филозофије квалитета у Јапану kao и утицај трошкова на квалитет[[1]](#endnote-1)

Српска компанија, као део напора за подизање квалитета, решила је да преиспита своје односе са испоручиоцима. У ту сврху формиран је посебан тим који је требало да направи планове за узорковање улазне робе и на бази тих налаза предложи решења. Као део својих активности, тим је дошао до закључка да су посебно озбиљни проблеми са једним типом вијака, намењени врло одговорној функцији и да, што је посебно забрињавајуће, тај проблем траје већ шест месеци.

Један врло утицајан члан тима, предложио је да компанија промени снабдевача (испоручиоца) и да, пошто се недавно вратио из Јапана, мисли да би најбоље било да убудуће купују вијке од јапанске фирме за коју је знао да је посебно добра.

Његова идеја је прихваћена од стране највишег менаџмента и од Јапанаца је наручена одређена количина поменутих вијака. 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 %. У случају већег процента снабдевач би морао, о свом трошку, у року од недељу дана да испоручи додатни број исправних вијака.

У року од две недеље стигла је пошиљка из Јапана, која је садржала 2 пакета – један велики са 100.000 вијака и један мањи, и, наравно, пропратно писмо у коме је писало:

Драга господо,

Задовољство нам је да вам испоручимо 100.000 вијака које сте наручили. Међутим наши инжењери нису у потпуности могли да разумеју други део наруџбенице, који се односио на испоруку неусаглашених вијака. Извините, али нисмо најјасније разумели зашто би купац желео неусаглашене комаде. Ипак, поштујући вас као купца, ми смо направили и 500 неусаглашених вијака које смо упаковали посебно, тако да не морате да се мучите да их тражите међу 100.000 исправних вијака. Овога пута, као гест добре воље, трошкове израде 500 неусаглашених вијака, који су по комаду 2,75 пута већи од трошкова израде усаглашених вијака, нећемо зарачунати.

Хвала на поверењу које сте указали нашој компанији,

Cрдачно ваш,

директор продаје Joshiri Jamamota

1. Извор: Филиповић Ј., Ђурић М., “*Основе квалитета*”, ФОН, Београд 2009.

   Питања:

   * 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?...

   

   **Вежба 5в Трошкови квалитета производа/услуга**

   Трошак замене компоненте лошег квалитета резервног дела на расхладном уређају на терену је 1оо динара, трошак замене одмах након монтаже је 10 динара, трошак испитивања и замене пре монтаже би био око 1 динар, док би трошак пројектног решења којим би се избегао поменути проблем био око 0,1 динар.

   **Задатак:**

   Илуструјући овај сценарио навести пример трошкова квалитета тј. трошкова лошег квалитета тј. када се ствари не ураде добро из првог пута. [↑](#endnote-ref-1)