**Materiały do ćwiczeń**

***Część 1***

Każda grupa studentów dokonuje kwalifikacji kosztów z poszczególnych przykładów do podstawowych grup kosztów jakości wg schematu:

|  |  |
| --- | --- |
| Koszty zapobiegania | Koszty oceny |
| Koszty niezgodności wewnętrznej | Koszty niezgodności zewnętrznej |
| Koszty przekroczonych wymagań | Koszty ukryte |

Przykłady:

1. Koszty przeglądu tokarki, wynikającego z bieżącego harmonogramu przeglądów maszyn i urządzeń;
2. Opracowanie planu rozwoju nowej serii kosmetyków dla nastolatek
3. Dokonanie pomiarów wytrzymałości prętów mocujących przez laboratorium specjalistyczne
4. Przeredagowanie dotychczasowej, nie w pełni zrozumiałej dla personelu instrukcji i wprowadzenie na jej miejsce nowej
5. Koszty awarii maszyny pakującej
6. Koszty nadmiernego napełniania opakowań
7. Koszty transportu związane z przewiezieniem wadliwej partii od klienta do magazynu dostawcy
8. Koszty specjalistycznych szkoleń z zakresu obsługi nowej linii technologicznej
9. Koszty wydrukowania i rozesłania ankiet dla kluczowych klientów
10. Koszty przestoju maszyny pakującej
11. Koszty oceny dostawców
12. Przecena produktu spożywczego związana z upływem w najbliższym czasie daty trwałości
13. Zorganizowanie spotkania integracyjnego dla pracowników firmy
14. Koszty zakupu urządzeń kontrolno-pomiarowych
15. Koszty auditu
16. Koszty transportu nadmiaru towaru dobrej jakości zwróconego przez klienta
17. Koszty powiadomienia klientów i służb sanitarnych ze względu na podejrzenie obecności na rynku partii skażonej żywności
18. Przekazanie wagi do wzorcowania
19. Koszty związane z magazynowaniem przeterminowanych produktów spożywczych w hurtowni
20. Koszty związane z zakupem oprogramowania do liczenia kosztów jakości
21. Koszty związane z założeniem i prowadzeniem listy kwalifikowanych dostawców
22. Koszty związane z kontrolą wilgotności w magazynie
23. Utworzenie normy zakładowej
24. Wysłanie przez właściciela cukierni zestawu ciast klientowi, który wcześniej kupił nadpsute wyroby ciastkarskie. Klient zgłosił reklamację
25. Koszty związane z zakupem dodatkowych sit w przesiewalni, wynikające ze skarg klienta na temat niedostatecznego rozdrobnienia surowca
26. Koszty konferencji prasowej zorganizowanej po awarii zasilania chłodzenia
27. Koszty deponowania odpadów i nie dających się naprawić detali
28. Koszty zużycia energii przy dodatkowej produkcji po przypadku produkcji wadliwej
29. Przeprowadzenie kampanii promocyjnej związanej z wprowadzeniem nowego produktu na rynek
30. Zakup nowych surowców, dotychczasowe nie spełniały wymagań producenta
31. Kwalifikowanie produktu gotowego do klasy extra, I i II wg określonych przez odbiorcę wymagań
32. Wysłanie kartek z życzeniami świątecznymi do klientów
33. Ponowienie procesu pakowania produktu, po tym jak zaobserwowano, że dotychczas stosowany materiał opakowaniowy ma małą wytrzymałość na uszkodzenia mechaniczne
34. Potrójna kontrola produktu gotowego
35. Zaprojektowanie wyrobu zgodnie z normą, która właśnie została znowelizowana

***Część 2***

Grupy studentów zapoznają się z przykładami sytuacji i dokonują identyfikacji kosztów jakości, jakie mogą tam występować. Należy określić następstwo zdarzeń i przedstawić związek skutkowy powstawania poszczególnych kosztów jakości.

Wybrane sytuacje:

1. Trudno wyobrazić sobie coś bardziej ekskluzywnego i snobistycznego niż pokazy Haute Couture – elitarne spektakle z kostiumami wartymi setki tysięcy dolarów.

(…) Pojechałem szukać inspiracji do Wiednia, gdzie zapatrzyłem się na twórczość Egona Schiele, cesarzową Sissi i bliska Austrii Rosję. – mówi projektant John Galliano. Stąd wzięły się tiary, korony, kaskady diamentów. Pokazy dobywają się w Paryżu w styczniu i w lipcu. Na widowni zasiada zaledwie kilkaset osób. Są jednak wśród nich same elitarne klientki, najczęściej Arabki, Rosjanki, a także gwiazdy filmu i piosenki. To dla nich ten pokaz i show i musi im się podobać!

*Viva, 02.08.2004*

*Koszty……………………………………………………………………………………………………………………………………..*

1. Grupa śmiałków poddała się testowaniu swych możliwości na torze wyścigowym. Co okrążenie dany kierowca wypijał kieliszek alkoholu. Reakcje organizmu testowali lekarze i fizjolodzy. Udowodniono, że nawet niewielka porcja alkoholu powoduje natychmiastowe spowolnienie reakcji na bodźce zewnętrzne, opóźnienie w manewrowaniu i szybkości hamowania oraz ograniczenia pola widzenia.

Focus, Nr 3 (114), 2005.

Koszty……………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. Urząd Miasta Krakowa we współpracy z Okręgową Izbą Aptekarską, po raz kolejny organizuje zbiórkę przeterminowanych leków. Zebrane lekarstwa będą usunięte i unieszkodliwione w sposób bezpieczny dla środowiska. Podaje się także listę aptek, w których można zostawiać leki, w specjalnie do tego przeznaczonych pojemnikach.

Moda na Zdrowie, Nr 12, grudzień 2004

Koszty……………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. Wracając po tak długiej przerwie, chcieliśmy wprowadzić do programu coś nowego, po sześciu latach i dwunastu edycjach, program potrzebował zmian. Wiadomo, że nie możemy zmienić formuły show, więc pozostają ludzie – mówi producentka "Tańca z gwiazdami" Agnieszka Koniecka w rozmowie z Plejadą. – Nie mieliśmy uwag do jej pracy. Po prostu taka była decyzja szefów stacji – tłumaczy.

www.onet.pl

Koszty……………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. Kontrolerzy Inspektoratu Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych przyjrzeli się jakości przetworów mlecznych. Zawyżona zawartość wody i zaniżona tłuszczu - to kontrolerzy wytknęli masłu. W serach dopatrzyli się zawyżonej bądź zaniżonej wobec deklarowanej zawartości wody. Podobny zarzut dotyczył zawartości tłuszczu. W przypadku tłuszczu do smarowania grzech dotyczył zawyżonej zawartości tłuszczu, a w przypadku śmietanki - zaniżonej. Inspektoraty nałożyły na producentów kary w łącznej wysokości 34 271 zł.

www.onet.pl

Koszty……………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. W Zakładzie Karnym na gdańskiej Przeróbce odbyły się już dwie edycje programu "Ojciec i dziecko". Realizują go pracownicy Poradni Psychologiczno - Pedagogicznej nr 6 w Gdańsku. Główne założenia programu nawiązują do Szkoły dla Rodziców, gdzie nacisk kładzie się przede wszystkim na wspieranie rodziny w jej prawidłowym funkcjonowaniu przez naprawę i ochronę więzi emocjonalnych, budowanie klimatu zaspokajającego potrzeby miłości, bezpieczeństwa i akceptacji. Dzięki temu osadzony - ojciec może doświadczać poczucia odpowiedzialności za dziecko oraz uczyć się, jak i o czym z nim rozmawiać.

www.trojmiasto.pl

Koszty……………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. Producent sprzętu domowego Beko przyznał, że jego lodówki mogą stwarzać zagrożenie pożarem. Niemiecka firma wycofuje część swoich modeli od nabywców w Wielkiej Brytanii, gdzie sprzedała pół miliona tego rodzaju sprzętu. Beko podjęło te kroki po śmierci jednej osoby i poparzeniach piętnastu.

http://biznes.onet.pl/

Koszty……………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. Policjanci od czasu do czasu organizują kursy samoobrony dla pań. Niedawno zakończono odbywające się w wielu miastach program "Bezpieczna kobieta". Może zatem warto sprawdzić na stronach Komend Wojewódzkich, Miejskich lub Powiatowych, czy w twojej okolicy są organizowane takie zajęcia.

http://nasygnale.pl/

Koszty……………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. Niemcy przetestowali w tym roku jeden rozmiar opon całorocznych i dwa rozmiary opon zimowych. Co ciekawe, żadna z przetestowanych opon nie uzyskała maksymalnej oceny "bardzo dobra". Dla naszych czytelników najciekawsze będą wyniki testów opon 195/65 R 15 T. Warto przy tym zauważyć, że nie każda z wysoko ocenionych opon będzie odpowiednia dla każdego kierowcy. Jedne z nich lepiej sprawdzają się na śniegu i lodzie, inne na błocie pośniegowym lub na suchej nawierzchni. Opony najlepiej więc wybierać biorąc pod uwagę to, w jakich warunkach jeździ się najczęściej.

www.moto.wp.pl

Koszty……………………………………………………………………………………………………………………………………..

***Część 3***

Grupy studentów proponują po dwa przykłady kosztów dla każdej z grup dla działalności wskazanej przez prowadzącego (drukarnia, handel, naprawa maszyn, rolnictwo, szkolnictwo itp.).

|  |  |
| --- | --- |
| Koszty zapobiegania | Koszty oceny |
| Koszty niezgodności wewnętrznej | Koszty niezgodności zewnętrznej |
| Koszty przekroczonych wymagań | Koszty ukryte |