

KVALITĀTES VADĪBAS PAMATI
Patērētāju vēlmes

Pašreizējie

- **Adrese, kontaktpersonas, uzņēmumu lielums, plāni**
- **Patērētājam piegādājamie produkti**
- **Nozīmīgums (ļoti, nenozīmīgi)**
- **Patērētāju nozīmīgums uzņēmumam (apjoma)**

Konkurentu patērētāji

- **Kāpēc izvēlas konkurentu**
- **Patērētāja adrese**
- **Konkurenta adrese**
- **Piegādātais produkts**
- **Kāpēc izvēlas nevis mūsu, bet konkurenta**

Patērētāja vēlmju apzināšana

- Regulāras aptaujas
- Realizācijas daļas informācijas izvērtēšana
- Gadatirgus un izstādēs iegūtā informācija
- Nozarē sniegtā informācijas izvērtēšana
- Testēšanas pārskats un secinājumu izvērtēšana(konkurenta)

Pakalpojuma kvalitāte

- **Subjektīvs jēdziens**
- **Klients tieši iesaistās pakalpojuma sniegšanas procesā**
- **Nevar transportēt, uzglabāt, saņemt tieši konkrētajā vietā un laikā**
- **Pirms saņemšanas pakalpojumu nevar to izmēģināt**
- **Nevar izmērīt ar objektīviem mērījumiem**

Vadībai jānodrošina

- Pareiza darba organizācija
- Precīzi definēti darba uzdevumi, mērķi, pienākumi
- Atbilstošas komunikācijas iespējas
- Sakārtota darba vide
- Darbinieku motivācija

Kvalitātes izmaksas

- **Naudas daudzums, ko organizācija izlieto, lai novērstu sliktu kvalitāti**
- **Izmaksa, kas rodas atrodot, novēršot un izvairoties no kvalitātes deficīta**
- **Laiku un citus resursus, kas tiek patērēti, lai nodrošinātu izvirzītās prasības precei vai pakalpojumam**

Kvalitātes izmaksu līmeni ietekmē

- **Pārdošanas veids**
- **Marketings**
- **Projektēšana**
- **Produkcijas plānošana, uzraudzība**
- **Noliktavas**
- **Pirkšanas aktivitātes**
- **Piedāvātais servisa līmenis**

pakalpojumi

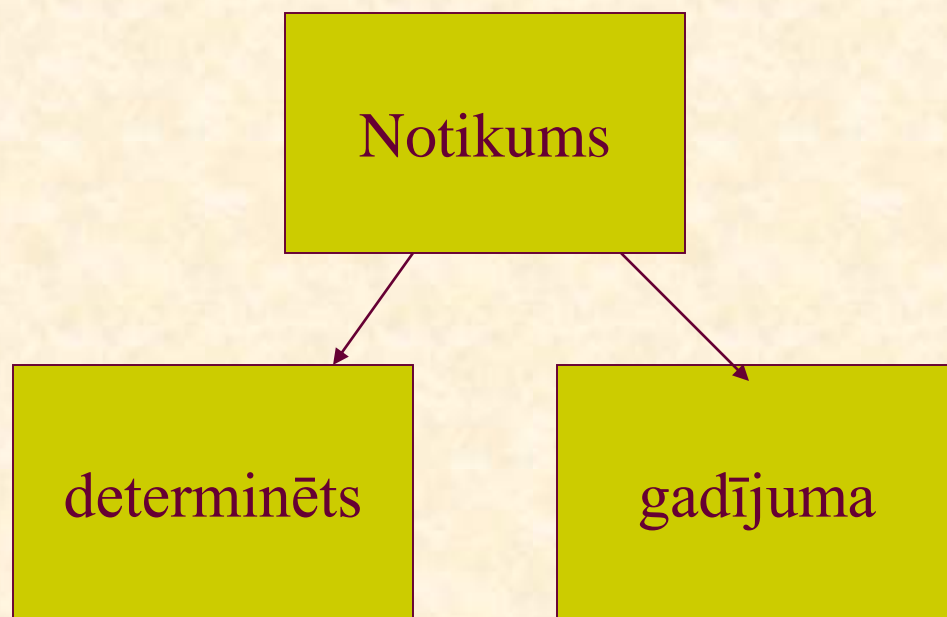
- **Saskaņa ar konkrētiem normatīviem, prasībām, standartiem**
- **Precīzi ievērojot tehnoloģiju, pareizi organizējot darbu**
- **Iesaistot apmācītu, prasmīgu personālu tie būs lētāki, nekā novēršot, nomainot, izmaksājot kompensācijas**

Ar produktu(pakalpojumu) saistītie dati

1) ar radīšanu saistītie dati

- Izmantotie materiāli, iepirkumu atbilstības novērtējumi
- Procesu raksturotāju atbilstības novērtējumi
- Sagatavju un pusfabrikātu atb.nov.
- Novērojumi par gatavo produktu atbilstību ekspl.laikā

Klientu apmierinātība, atsauksmes, reklamācija



Jauns produkts(pakalpojums)

- **Tirgus izpēte**
- **Klientu vēlmju apzināšana**
- **Pakalpojuma īpašību apzināšana**
- **Nepieciešamo un pieejamo materiālu, izejvielu, iepirkumu īpašību apzināšana**
- **Iespējamo kļūmju analīze**
- **Tehnoloģiju analīze**
- **Izmaksu analīze**