**26.02.2021 r.**

klasa **– II tlp,** nauczyciel **– Arkadiusz Załęski,** przedmiot **– magazyny przyprodukcyjne,** temat **– *Polityka jakości***

***Drodzy uczniowie!***

***Proszę zapoznać się z zamieszczoną poniżej notatką. Proszę przepisać notatkę do zeszytu (ewentualnie wydrukować i wkleić). W razie wątpliwości, niejasności, ewentualnych pytań proszę kontaktować się ze mną za pomocą skrzynki e-mail:*** [***minorsam@interia.pl***](mailto:minorsam@interia.pl)***.***

***Pozdrawiam i życzę owocnej pracy. Arkadiusz Załęski.***

**Polityka jakości** to najważniejszy element systemu zarządzania jakością. Jest to część strategii firmy dotycząca jej funkcjonowania i rozwoju oraz doskonalenia systemu zarządzania. Polityka jakości określa deklaracje kierownictwa, które odnoszą się do doskonalenia procesów, oczekiwań klientów i celów jakości. Obejmuje informacje o potencjalnych udziałach kontrahentów i partnerów, procesach doskonalenia pracowników oraz oczekiwaniach nabywców. Powinna być jasna i ogólnie dostępna.

W kontekście jakości produktu najczęściej są wymieniane cechy jakości **technologicznej**:

* **funkcjonalność** – stopień i zakres realizacji oczekiwanych funkcji;
* **praktyczność** – komfort użytkowania, łatwość obsługi i konserwacji oraz ergonomiczność (funkcjonalność, wygoda);
* **niezawodność** – zdolność do bezusterkowej pracy;
* **trwałość** – okres zachowania cech użytkowych;
* **bezpieczeństwo użytkowania**.

Jakość produktu jest związana z takimi jego właściwościami handlowymi (tj. **jakością rynkową**), jak:

* **stopień zgodności** z wzorcem lub wyspecyfikowanymi wymaganiami;
* **widoczność zespołu cech** istotnych dla produktu;
* **ekskluzywność** – prestiż nabywcy związany z posiadaniem produktu lub jego marką;
* **estetyczność** – pozytywne odczucia osobiste;
* **sposób prezentacji** – forma zaoferowania (warunki sprzedaży: otoczenie, obsługa, sposób dostawy, opakowanie, certyfikaty, referencje (opinia, list polecający);
* **koszt nabycia**;
* **usatysfakcjonowanie użytkownika** – zaspokojenie potrzeb i oczekiwań nabywcy.

Są to cechy istotne z punktu widzenia konsumenta. Jednak producent musi oprócz tego brać pod uwagę rentowność oraz działalność konkurencji, co często pozostaje w konflikcie z jakością technologiczną produktu.