



Řízení kvality v organizaci





Úkoly do cvičení:

1. *Na vámi zvoleném příkladu (hmotný produkt) z vašeho osobního života popište kvalitu produktu z pohledu zákazníka (např. mobilní telefon, notebook atd.). Při popisu kvality vycházejte z obecných požadavků na kvalitu produktu z pohledu zákazníka.*
2. *Na vámi zvoleném příkladu (služba) z vašeho osobního života popište kvalitu služby (např. kadeřnictví, restaurace, prodej) z pohledu zákazníka (jak je vám služba poskytnuta). Při popisu kvality vycházejte z obecných požadavků na kvalitu služby z pohledu zákazníka.*





Úkoly do cvičení:

3. *Na vámi zvoleném příkladu (např. příprava večeře) ukažte, jak lze využít metodu 5S při zvyšování kvality procesu.*
4. *Na příkladech z vaší praxe definujte, jak organizace využívají metodu Poka-yoke pro zvýšení kvality.*

