

The background of the slide is a light gray gradient with several realistic water droplets of various sizes scattered across it. The droplets have highlights and shadows, giving them a three-dimensional appearance. The text is centered in the middle of the slide.

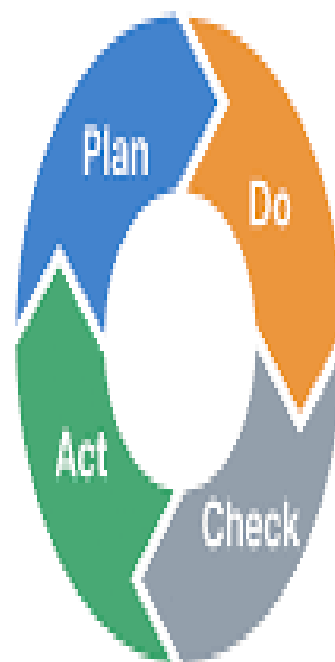
**POSTAW  
NA  
JAKOŚĆ?**

# CO TO JEST JAKOŚĆ?

POSIADAJĄ CECHY I  
WŁAŚCIWOŚCI PRODUKTÓW  
LUB USŁUG, KTÓRE DECYDUJĄ  
O ICH MOŻLIWOŚCIACH  
DO ZASPOKOJENIA POTRZEB  
KLIENTA. JEST TO STOPIEŃ  
DOSKONAŁOŚCI ,  
ZGODNOŚĆ

Z NORMAMI ORAZ  
KLUCZOWY WYZNACZNIK  
WARTOŚCI, KTÓRY JEST  
DOSTĘPNY I PRZEWAGI  
NA RYNKU.

## ZARZĄDZANIE PRZEZ JAKOŚĆ



-  Orientacja na klienta
-  Przywództwo
-  Zaangażowanie pracowników
-  Podejście procesowe
-  Systemowe podejście do zarządzania
-  Ciągłe doskonalenie
-  Podejmowanie decyzji na podstawie dowodów

# CZYM JEST JAKOŚĆ?

JAKOŚĆ DOSTOPIEŃ, W KTÓRYM CECHY PRODUKTU LUB USŁUGI SPEŁNIAJĄ WYMAGANIA I WYMAGANIA KLIENTA. JEST TO NARZĘDZIE OKREŚLAJĄCE WARTOŚĆ, ROZWIĄZANIE, FUNKCJONALNOŚĆ I CZĘSTO DEFINIOWANE JAKO ROZWIĄZANIE LUB PRZEKROCZENIE MOŻLIWOŚCI POSIADANIA, CO ZAPEWNIĄ JEGO WYKORZYSTANIE

Co i w jakim stopniu jest ważne w jakości obsługi dla klienta w proc.



# QUALITY



# ŚWIADOMY KOSUMENT?

ŚWIATOWY DZIEŃ KONSUMENTA ,  
OBCHODZONY 15 MARCA,  
UPAMIĘTNIAJĄCA PRZEMÓWIENIE  
JF KENNEDY'EGO Z 1962 ROKU,  
DEFINIUJĄC KAŻDEGO  
CZŁOWIEKA JAKO KONSUMENTA.  
ŚWIĘTO PROMUJE PRAWO  
(INFORMACJA, WYBÓR,  
BEZPIECZEŃSTWO) ORAZ  
ZRÓWNOWAŻONĄ KONSUMPCJĘ  
(EKOLOGIA, ETYKA). W POLSCE  
UOKIK EDUKUJE O CYBER  
BEZPIECZEŃSTWACH I UCZCIWYCH  
PRAKTYKACH RYNKOWYCH



# JAK ROZPOZNAĆ WYSOKĄ JAKOŚĆ?

WYSOKĄ JAKOŚĆ PRODUKTÓW  
SZCZEGÓLNIIE ODZIEŻY  
ROZPOZNASZ PO NATURALNYM  
SKŁADZIE BAWELNA, WEŁNA, LEN,  
GĘSTYCH I RÓWNYCH SZWACH,  
SOLIDNYCH DETALACH METALOWE  
ZAMKI, GUZIKI ORAZ  
ODPOWIEDNIEJ GRAMATURZE  
MATERIAŁU. KLUCZOWE JEST, ABY  
MATERIAŁ BYŁ

W DOTYKU, A UBRANIE MIAŁO  
PRECYZYJNIE DOPASOWANE  
WZORY I WYKOŃCZONE  
WNĘTRZE



# JAKOŚĆ W CODZIENNYM ŻYCIU?

JAKOŚĆ ŻYCIA W CODZIENNOŚCI  
DO SUBIEKTYWNE ISTNIENIE,  
SZCZĘŚCIA I OKOLICZNOŚCI,  
KTÓRE DOTYCZĄ  
UWARUNKOWAŃ MATERIALNYCH,  
JAK I ZDROWIE FIZYCZNE,  
DOBROSTAN ORAZ RELACJE  
MIĘDZYLUDZKIE. NIE JEST TO  
ROZWIĄZANIE, KTÓRE OBEJMUJE  
RÓŻNE ROZWIĄZANIA  
DOTYCZĄCE ŻYCIA, TAKIE JAK  
WARUNKI MIESZKANIOWE,  
SPOSOBY SPĘDZANIA CZASU  
WOLNEGO LUB RELACJE



# JAKOŚĆ W PRZYSZŁOŚCI?

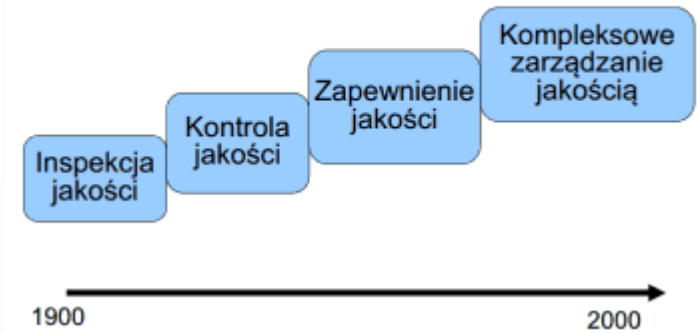
JAKOŚĆ W PRZYSZŁOŚCI BĘDZIE OPARTA NA PERSONALIZACJI, INTELIGENTNEJ AUTOMATYZACJI (AI) ORAZ ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJU. PRODUKTY I USŁUGI STANĄ SIĘ SMART – DOPASUJĄ SIĘ DO UŻYTKOWNIKA W CZASIE RZECZYWISTYM, PRZEWIDUJĄC JEGO POTRZEBY, A WYSOKA JAKOŚĆ OZNACZA BRAK ŚLADU WĘGLOWEGO I TRWAŁOŚĆ.



# JAKIE ZNASZ METODY KONTROLI JAKOŚCI?

METODY KONTROLI JAKOŚCI  
OBEJMUJĄ TECHNIKI  
ORGANOLEPTYCZNE WIZUALNE,  
DOTYKOWY, POMIAROWE I  
LABORATORYJNE. STOSUJE SIĘ  
KONTROLĘ WEJŚCIOWĄ (IQC),  
MIĘDZYOPERACYJNĄ I  
KOŃCOWĄ, A TAKŻE  
ZAAWANSOWANE METODY JAK  
SPC (STATYSTYCZNA KONTROLA  
PROCESÓW), FMEA (ANALIZA  
RYZYKA) ORAZ NARZĘDZIA TAKIE  
JAK DIAGRAM ISHIKAWY CZY  
PARETO

## Jakość współcześnie



## Kontrola jakości produkcji



**DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ 😊**

**KACPER WYBORNY  
SZKOŁA PODSTAWOWA W ZAKRZYNI  
OPIEKUN: ANETA MIKLAS**