**19.02.2021 r.**

klasa **– II tlp,** nauczyciel **– Arkadiusz Załęski,** przedmiot **– magazyny przyprodukcyjne,** temat **– *Definicja, elementy i cechy jakości produktu.***

***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.***

**Jakość** to poziom doskonałości produktu oraz jego zdolność do zaspokojenia potrzeb klientów. Tworzy ją zespół cech użytkowych, materialnych (np. trwałość) i emocjonalnych (np. zgodność z obowiązującą modą), które wpływają na stopień zaspokojenia określonych potrzeb i oczekiwań konsumenta związanych z zakupem danego wyrobu.

Kiedy nabywca porównuje produkt z innymi, konkurencyjnymi wyrobami dostępnymi na rynku, zazwyczaj odwołuje się do jego jakości oraz korzyści, jakie może mu przynieść wybór danej oferty. Nabywcy produktów, szczególnie tych droższych, są skłonni zapłacić znacznie więcej za produkt lepszej jakości. Producenci nie powinni jednak podwyższać jakości oferowanego produktu, ponieważ malejąca liczba nabywców chcących zapłacić wysoką cenę może doprowadzić do spadku rentowności przedsiębiorstwa. Najrozsądniejszym rozwiązaniem jest **optymalizacja jakości produktu** – tj. osiągnięcie takiego poziomu wartości użytkowej, za który konsument byłby skłonny zapłacić cenę korzystną dla producenta – i dostosowanie kosztów produkcji oraz marketingu do oczekiwań rynku, a także do oferty potencjalnych konkurentów.

Na **jakość produktu** składają się m.in. takie cechy, jak:

* zgodność ze standardami – stopień, w jakim cechy użytkowe produktu są zbliżone do docelowego standardu;
* trwałość – czas, w którym dany produkt zachowuje swoje własności użytkowe;
* niezawodność – prawdopodobieństwo, że produkt w określonym czasie oraz określonych warunkach nie zacznie źle działać lub się nie zepsuje;
* bezpieczeństwo eksploatacji;
* łatwość naprawy;
* zgodność z modą;
* zgodność z miernikami społecznego prestiżu.

**Rozróżniamy następujące grupy cech jakości:**

1. Techniczne (sprawność, wydajność, niezawodność).
2. Użytkowe (łatwość obsługi, uniwersalność).
3. Estetyczne (kształt, kolor, styl).
4. Ekonomiczne (koszt eksploatacji, cena, wytrzymałość, energooszczędność).

Jakość wyrobu weryfikuje sam rynek – produkty nieodpowiedniej jakości są z niego eliminowane.

Międzynarodowa Organizacja Normalizacji sformułowała zasady systemu sterowania jakością w zespole pięciu norm serii ISO-9000, które mają swoje odpowiedniki w polskich normach oznaczonych symbolami PN-EN 29000–29004.