**24.02.2021 r.**

klasa **– II tlp,** nauczyciel **– Arkadiusz Załęski,** przedmiot **– magazyny przyprodukcyjne,** temat **– *Certyfikat jakości oraz jakość w logistyce***

***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.***

**Certyfikat jakości** jest świadectwem dokumentującym zdolność przedsiębiorstwa do zapewnienia odpowiedniego poziomu jakości produkowanych wyrobów. Posiadanie certyfikatu jest niezbędne, jeżeli produkt danej firmy ma sprostać konkurencji i zapewnić sobie zbyt na rynku zagranicznym. Wysoka jakość to przede wszystkim wybór właściwego surowca. Ma on wpływ na większość faz produkcji, a przede wszystkim na te, które nadają produktowi wytrzymałość, takie jak obróbka cieplna, tworząca podstawę właściwości mechanicznych wytwarzanych części.

**Cele jakości** są bardzo ważne dla każdej firmy, gdyż motywują pracowników do efektywniejszej pracy, wspomagają monitorowanie i planowanie procesów, umożliwiają zwiększenie skuteczności działań oraz ułatwiają podejmowanie decyzji. Wynikają one bezpośrednio ze stosowanej polityki jakości. Dotyczą przede wszystkim klientów oraz ich oczekiwań, ale także pracowników, procesów produkcyjnych, projektów oraz rezultatów finansowych firmy. Cele te muszą być:

* sprecyzowane (wyraźne, konkretne, zrozumiałe),
* określone przez najwyższe kierownictwo,
* mierzalne,
* akceptowane przez pracowników,
* realne (możliwe do osiągnięcia),
* oznaczone w czasie (muszą mieć określony termin realizacji),
* spójne z polityką jakości firmy.

Ocena jakości usług jest związana z ich właściwościami istotnymi dla konsumentów. Jakość usług logistycznych ocenia się zgodnie z koncepcją „7 razy właściwy” 7R (*7* *right*), która oznacza: **właściwy produkt, właściwą ilość, właściwy czas, właściwe miejsce, właściwy stan, właściwą cenę, właściwą informację.**

W ujęciu Council of Logistics Management (Rada ds. Zarządzania Logistycznego, organizacja biznesowa, mająca siedzibę w USA) jakość w logistyce oznacza spełnienie przez firmę uzgodnionych z klientem jego wymagań i oczekiwań w odniesieniu do następujących cech obsługi:

* łatwość uzyskania potrzebnych informacji oraz składowania i przekazywania zamówień;
* terminowych i niezawodnych dostaw zamówionych towarów oraz komunikacji;
* realizacji zamówień w sposób dokładny, pełny i bez uszkodzenia towarów oraz bezbłędnej dokumentacji;
* terminowej i wrażliwej na potrzeby klienta obsługi posprzedażnej;
* dokładnego i terminowego uzyskiwania i przekazywania informacji między działami funkcjonalnymi w firmie oraz między firmą a jej zewnętrznymi partnerami w celu wspomagania planowania.