Mitä laatu on ?
Missä näemme laatua ?

Laatu on tuotteen tai palvelun **kykyä täyttää** (tai ylittää) asiakkaan odotukset ja vaatimukset.

Me näemme ja koemme laatua koko ajan tiedostetusti tai tiedostamatta

Laadun ja hinnan suhde ei ole aina sama.

Alk. 172 000 €

9 500 €

Lähde:
https://www.mercedes-benz.co.za/passengercars/models/suv/g-class/amg.html
https://www.solido.com/en/la-collection/s1807301-lada-niva-cream-white-1980/

Miksi tarvitsemme erilaisia laatuja ?

- Asiakastyytyväisyys
- Kilpailukyky
- Kustannustehokkuus

hatala.fi
hatalafisk.se
hatalafish.com

Facebook: HatalaOy
Instagram: @hatala_oy
YouTube: Hätälä Oy

Laadun tasot

- Ylilaatu
- Alilaatu
- Sovittu laatu
- Laadun vaihtelut, maanantai kappaleet
- Kuinka paljon laatu saa vaihdella ?

Kuka määrittelee tarvitsemamme laadun tason ?

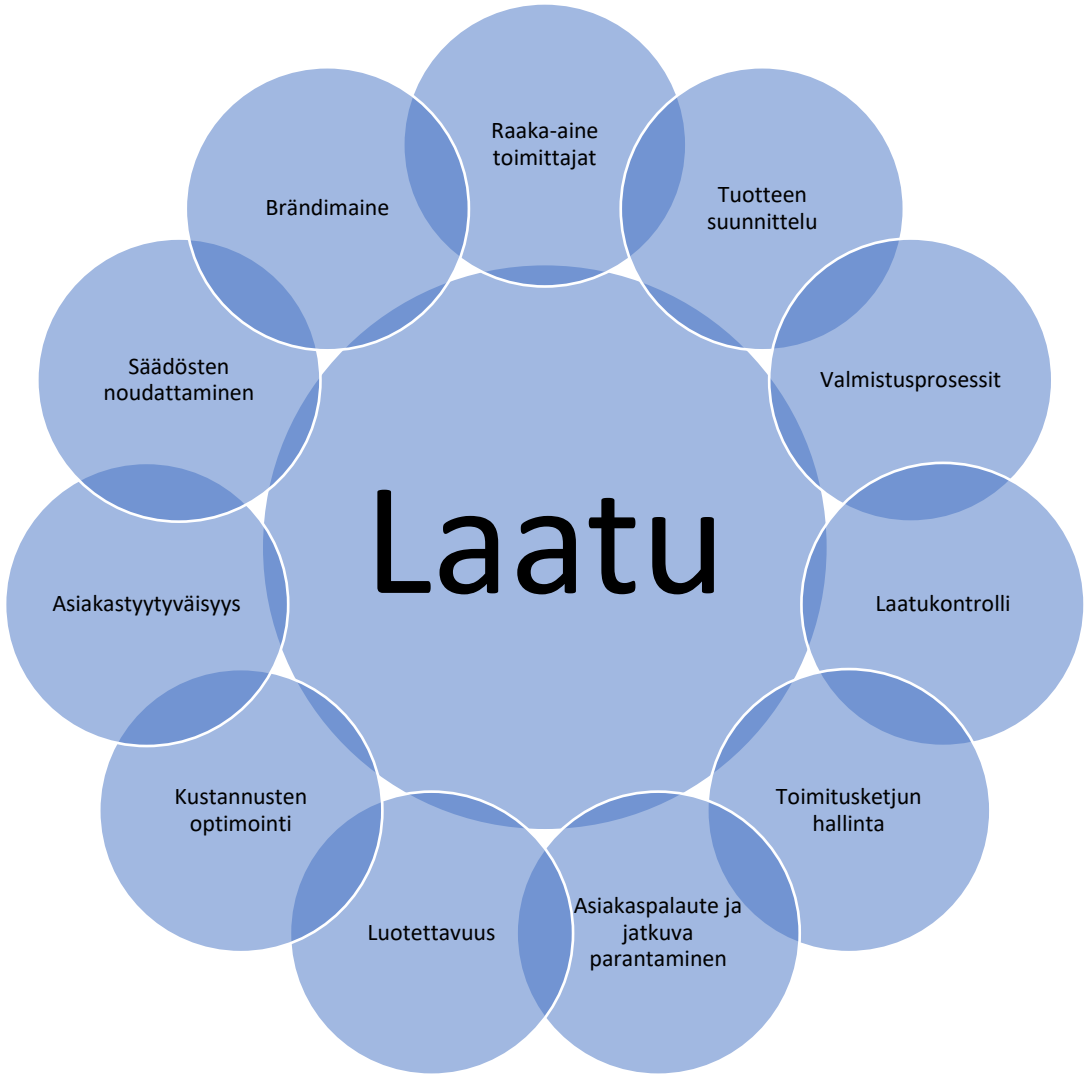
Markkina määrää, jonka lisäksi

- **Yritykset itse**: Yritykset määrittelevät laadun omien standardiensa ja tavoitteidensa perusteella. Tämä voi sisältää tuotteen tai palvelun tekniset spesifikaatiot, luotettavuuden ja käytettävyyden.
- **Standardointiorganisaatiot**: Kansainväliset ja kansalliset standardointiorganisaatiot, kuten ISO (International Organization for Standardization), asettavat yleisiä laatuvaatimuksia ja -standardeja eri aloille.
- **Sääntelyviranomaiset**: Sääntelyviranomaiset voivat asettaa laatuvaatimuksia ja -standardeja, erityisesti aloilla, joilla turvallisuus ja terveys ovat kriittisiä, kuten lääketieteessä ja elintarviketeollisuudessa.
- **Työntekijät**: Työntekijöiden ammattitaito ja sitoutuminen vaikuttavat myös laadun määrittelyyn ja ylläpitoon. Heidän panoksensa voi parantaa tuotteen tai palvelun laatua.

hatala.fi
hatalafisk.se
hatalafish.com

Facebook: HatalaOy
Instagram: @hatala_oy
YouTube: Hätälä Oy

Laadun vaikutukset



Laadun mittaaminen ja työkalut

- Asiakaspalautteet
- Auditoinnit
- Tuotantotehokkuus

- Toyota ja heidän Toyota Production System (TPS).
- Apple; suunnittelu, käytettävyys, kestävyys

Laadun haasteet

- Laadun vaihtelut
- Resurssien puute
- Koulutus
- Muutoksen vastarinta

Laatu tulevaisuudessa

- Teknologian kehittyminen
  - Laadun valvominen
  - Laadun mittaaminen

Kiitos

Kysymyksiä ?