

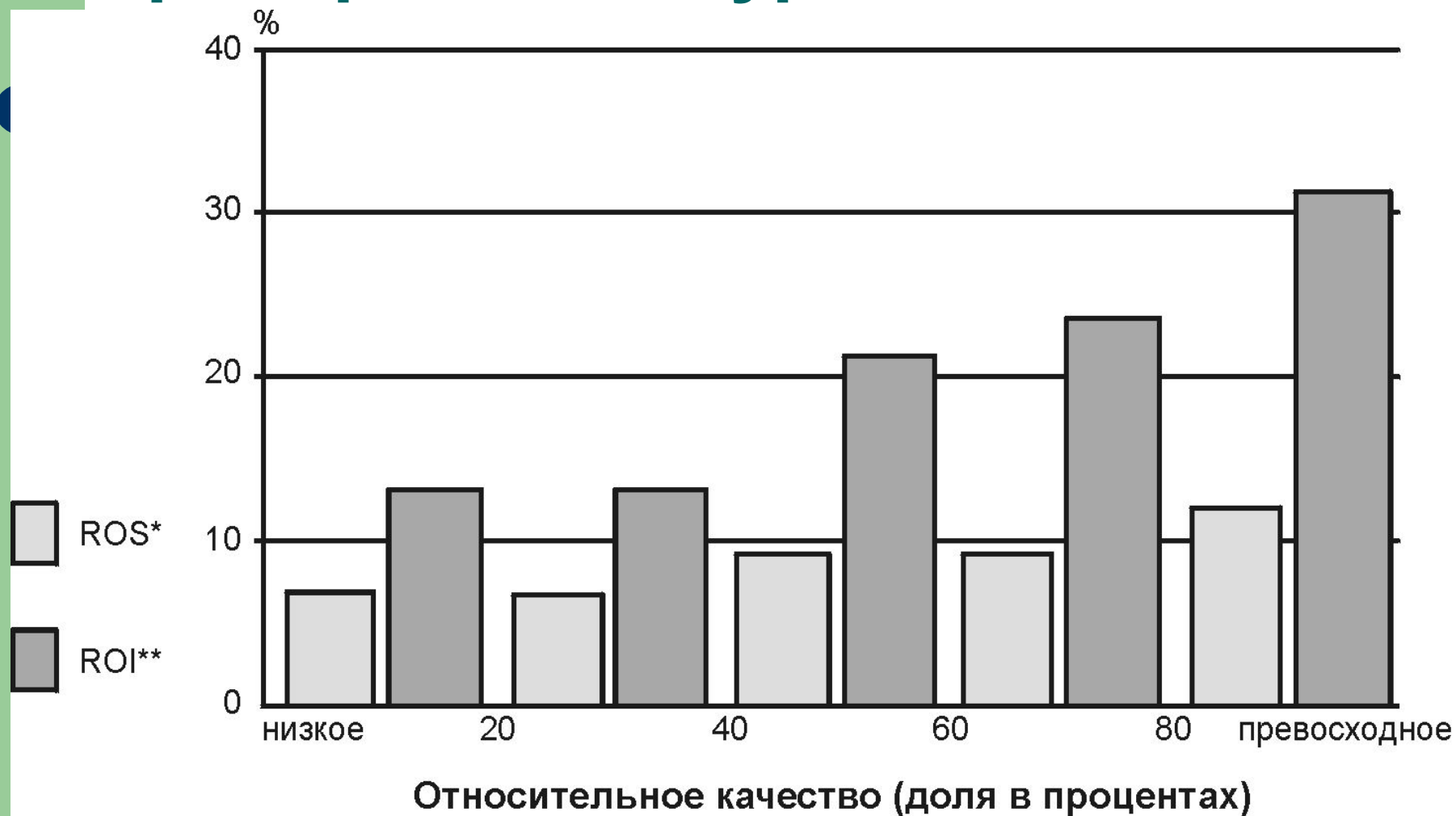
Качество как конкурентный фактор

Программа PIMS (Profit Impact of Market Strategies)-
воздействие стратегии рынка на прибыль

ROS – доход от оборота

ROI – прибыль на инвестиции

Зависимость доходов предприятия от уровня качества



Победители EQA
(европейской
награды качества)

Rank Xerox
(Document Company)
Награда 1992

Оборот

Увеличение
на 25%
за 5 лет

**Прибыль
на капитал**

Нет
данных

**Доля
рынка**

в 3,5 раза
за 5 лет

**Design to
Distribution (D2D)**
(Печатные платы)
Награда 1994

Увеличение
на 40%
за 4 года

Увеличение
за 2 года

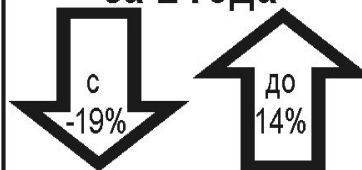


в 1,7 раза
за 2 года

Ericsson Spain
(Телекоммуникации)
Участник конкурса
1994

Увеличение
на 33%
за 2 года

Увеличение
за 2 года



Нет
данных

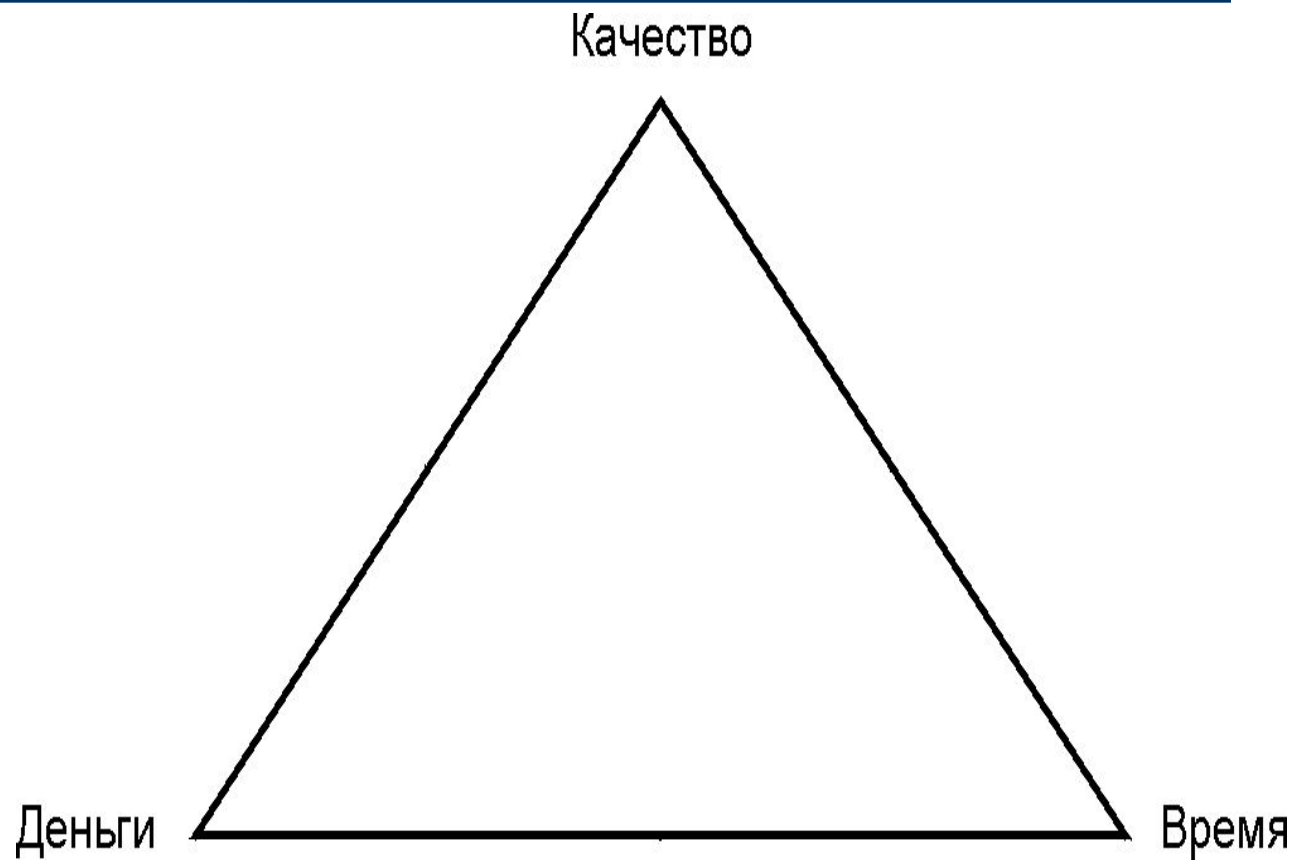
Увеличение прибыли

- Удовлетворенность потребителя высоким качеством продукции/услуги – более высокая цена
- Снижение затрат на производство из-за отсутствия брака

Отрицательные стороны

- Длительность технологического цикла
- Дорогостоящее оборудование
- Высокая квалификация сотрудников
- Уровень их заработной платы
- Уменьшение числа поставщиков

«Треугольник напряжения»



«Треугольник напряжения»

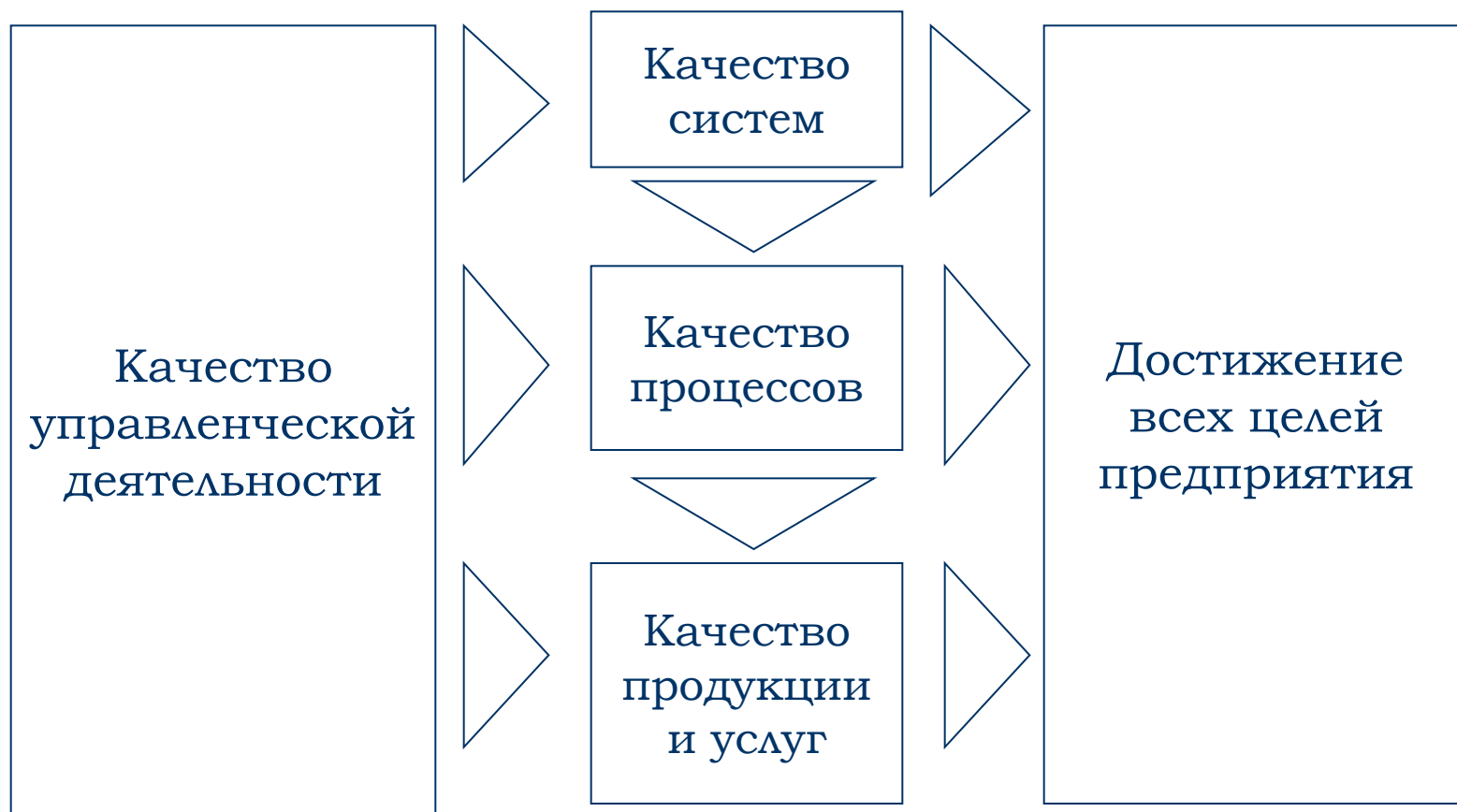
Для производителя

Качество – затраты – готовность поставки
(объемы, сроки и т.д.)

Для потребителя

Полезность – цена – безотказность

«Качество – это совокупность характеристик объекта, относящаяся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности».



Контроль качества



Качество продукции

Обеспечение качества



Качество продукции

+

Качество разработок

Менеджмент качества



Качество предпринимательской
деятельности

+

"Совершенство в бизнесе"

1950

1980

2000



«Лестница» качества

