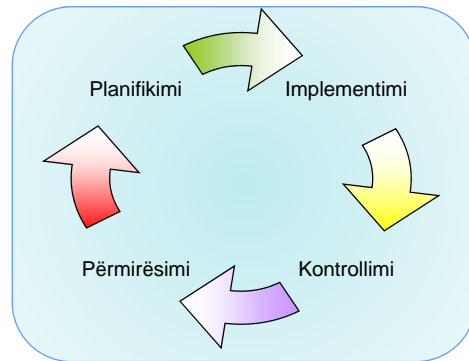


# MENAXHIMI I CILËSISË

## LIGJËRATA 11



BISLIM LEKIQI – PHDC

## Çështjet kryesor

- Definimi i cilësisë
- Cilësia në organizatat prodhuese dhe në ato shërbyese
- Kosto e cilësisë

Bislim Lekiqi - Ph.D.C

2

## Definimi i cilësisë

“Performancë kundrejt standardeve.”

“Përbushje të nevojave të klientit.”

“Kënaqje të klientit.”

Disa nga definicionet më të zakonshme të cilësisë janë:

**1) Konformiteti me specifikimet** vlerëson se deri në çfarë mase P/SH i përbush qëllimet dhe tolerancat e përcaktuara nga projektuesi.

Dimensioni i një pjese të makinës mund të specifikohet nga inxhinieri projektues në masën  $3 \text{ cm} \pm 0,05$

Bislim Lekiqi - Ph.D.C

3

...

**2) Përshtatshmëria e përdorimit** fokusohet në masën që produkti kryen funksionet e tij të synuara.

Makinë Benz Mercedes apo Jeep Cherokee

Bislim Lekiqi - Ph.D.C

4

...

**3) Vlera për çmimin e paguar** është një përcaktim i cilësisë që shpesh klientët e përdorin për dobishmërinë e produktit apo shërbimit.

Seminar mbi problemet financiare me përmbajtje të njëjtë dhe i njëjti person mbahet në dy universitete të ndryshme me çmime të ndryshme.

Në këtë rast, nga seminari me çmim më pak të kushtueshëm merrni një vlerë më të madhe për çmimin.

...

**4) Shërbimet mbështetëse** që sigurohen janë shpesh një përcaktues tjerë të cilësisë që tregojnë se si cilësia e produktit apo shërbimit gjykohet.

Cilësia nuk aplikohet vetë për produktet apo shërbimet, ajo gjithashtu aplikohet edhe për njerëzit, proceset dhe mjedisin organizative që lidhet me te.

...

**5) Kriteret psikologjike** përbëjnë një përcaktim subjektiv që fokusohet në vlerësimin e asaj që përbën cilësinë e produktit apo shërbimit.

- Atmosfera e mjedisit - Stafi shërbyes shumë shoqëror
- Reputacioni i produktit: orët Rolex, makinat Mercedes etj.

## Cilësia nën këndvështrimin e operacioneve

“Cilësia nënkupton përputhjen konsistente me parashikimet e klientit.”

“**Përputhja**” nënkupton që ka nevojë për t’u përmbushur një specifikim i qartë (metoda e prodhimit). Sigurimi i përputhjes së produktit apo shërbimit me specifikimin është detyra kryesore e operacioneve.

“**Konsistente**”

“**Parashikim**” “Nevojë” “Dëshirë”

Lëvizja nga A në B = Nevoja

Duam një makinë sportive me gepek të madh dhe të jetë falas = Dëshira

## Cilësia nën këndvështrimin e klientit

Parashikimet e klientëve individual janë të ndryshme. Eksperienat, njohuritë individuale dhe historia do ti japin formën edhe parashikimeve.

**Pranimi:** Udhëtimi i gjatë me aeroplan:

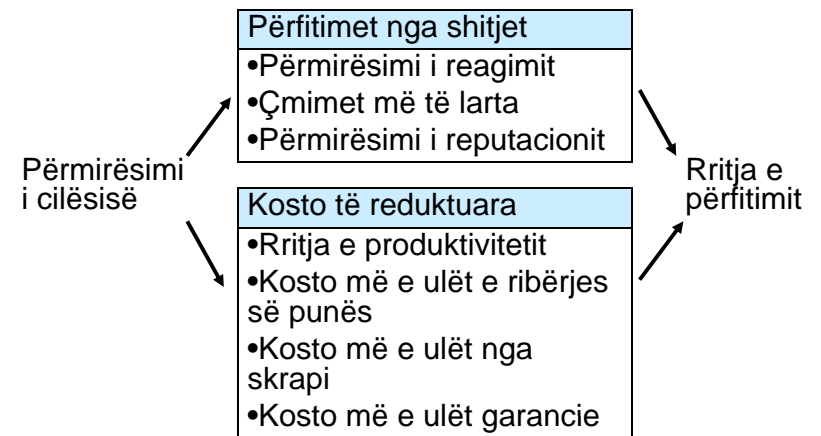
1. Udhëtimi për pushime – kënaqësi
2. Udhëtim biznesi – një nevojë

**Besimi** në P/SH (makinat gjermane) - nuk llogaritë kostot.

**Vlerësuesit zëvendësues:** vizita te dentisti (kënaqësia nga mos dhimbja, higjiena, informacioni, veshja e dentistit etj).

## Cilësia dhe strategjia

Dy mënyrat që cilësia përmirëson përfitimin



**Rrjedha e aktiviteteve të janë të nevojshme për të arritur TQM**

**Praktikat organizative:** Liderhipi, Përcaktimi i misionit, Procedurat e funksionimit efektiv, Mbështetja e stafit, Trajnimi

**Çfarë është e rëndësishme dhe çfarë duhet të arrihet**

**Principet e cilësisë:** Fokusi tek klienti, Përmirësimi i vazhdueshëm, Benchmarking, Mjetet e TQM

**Sa duhet përmirësuar ajo që është e rëndësishme**

**Përbushje nga punonjësit:** Dhënia e autoritetit, angazhim i organizatës

**Qëndrimet e BNJ që mund të përmbushin atë që është e rëndësishme**

**Kënaqje e klientit**

**Një organizim efektiv me avantazh konkurrues**

## Ndryshimet në mes të organizatave të prodhimit dhe shërbimit

Definimi i cilësisë në organizatat e shërbimit shpesh ndryshon nga ai i organizatave të prodhimit.

Organizatave të prodhimit prodhojnë produkte të prekshme që mund të shihen, të preken dhe të vlerësohen direkt. Psh automjetet, CD-të, veshjet, kompjuterët, artikujt ushqimor etj. Konformiteti ose përputhja

Performanca,  
Besueshmëria  
Kohëzgjatja,  
Veçoritë,

Klientë të ndryshëm mund të kenë definime të ndryshme në mendje kur ata flasin për një cilësi të lartë të produktit.

...

Zakonisht organizatat e shërbimit ofrojnë shërbimin përfundimtar që është i paprekshëm dhe i padukshëm. Psh kujdesi shëndetësor, mësimin në universitet etj.

Natyra e paprekshme e shërbimit e bënë përcaktimin e cilësisë më të vështirë. Edhe pse një shërbim mund të provohet, **perceptimet** mund të jenë shumë subjektive.

- **Gatishmëria** ndaj nevojave të klientit
- **Kortezia** dhe sjellja e stafit,
- **Ragimi** i shpejtë për zgjedhjen e ankesave
- **Atmosfera**
- **Koha** (sa duhet të pres klienti)
- **Qëndrueshmëria** (sa gjatë ofrohet shërbimi i njëjtë)

## KOSTO E CILËSISË

Arsyeja që cilësia ka fituar dominim sot në mjaft organizata të suksesshme është se këto kanë arritur të kuptojnë koston e lartë të cilësisë së dobët.

Cilësia e dobët krijon klient të pa kënaqur e kjo çon në humbjen e biznesit.

Kostot mund të ndahen në dy kategori:

1. Kosto për arritjen e cilësisë së lartë (Kosto e kontrollit të cilësisë)
2. Kostot që lidhen me pasojat (Kostot e dështimit të cilësisë)

## Kosto për arritjen e cilësisë

Kosto e kontrollit të cilësisë:

- Kosto e parandalimit
  - Kosto e planifikimit të cilësisë
  - Kostot e hartimit dhe zbatimit të planit të cilësisë
  - Kostot e hartimit të produktit dhe procesit
  - Hulumtimet – grumbullimi i informatave për klientët
  - Trajnimi i BNJ për vlerësimin e cilësisë
  - Ruajtja e të dhënave që lidhen me cilësinë
- Kosto e vlerësimit, kosto e: inspektimit, testimit, auditimit për sigurimin e standardeve, kohës për vlerësim, pajisjeve

## Kostot që lidhen me pasojat

Kostot e dështimit të cilësisë

- Kosto e dështimit të brendshëm: ribërja e punës, skrapi, ndërprerja e punës së makinerisë, shitja me lirim
- Kosto e dështimit të jashtëm: ankesat e klientëve, kthimet e produkteve, riparimi, proceset gjyqësore – dëmshpërblimi

# A keni pyetje?

# Ju faleminderit!