

This broad issue that has been mentioned is immensely wide and it would be proper for further observation with the focus on development of cost function and critical point as an output for automatic electronic data processing. It would also be convenient to set an alert message for producer in case when costs exceed certain level. Cost items processed to particular outputs could be suitable topic for further research and also extension of already used functions.

Súhrn

Optimalizácia reklamačných procesov vo vzťahu so zvyšovaním akosti produkcie z pohľadu výrobcu nie je doposiaľ v literatúre dostatočne popísaná. Dôkladný monitoring jednotlivých nákladových položiek, ktoré v tomto procese vznikajú, je slabou mnohých podnikov. Počas štvorročného pôsobenia vo firmnom prostredí boli skúmané prebiehajúce procesy a ich riadenie. Podklady boli zbierané v spolupráci s podnikom, na zber informácií boli využité hlavne metódy brainstormingu, brainwritingu, dotazníky a rozhovory so zodpovednými pracovníkmi. V príspevku sú znázornené jednotlivé prebiehajúce procesy v čase, je tu stanovená celková doba kvalitatívnych analýz a ich výpočet. Jednotlivé nákladové položky boli stanovené na základe analýz reklamovaných výrobkov s požiadavkami na výmenu výrobkov v období rokov 2004 a 2005, kde vznikali

všetky druhy sledovaných nákladov. Bol definovaný postup stanovenia nákladovej funkcie. Jednotlivé veličiny boli ďalej spracované v programe STATGRAPHICS s cieľom ukážky možných výstupov pre výrobcu.

Kľúčové slová: reklamácia, garančné náklady, analýza akosti

References

- PLÁŠKOVÁ, A. 1999. Metody a techniky analýzy a zlepšování kvality. (Methods and techniques of analyses and duality improvement). Praha : VŠE, 1999, ISBN 80-7079-119-5
- JAROŠOVÁ, E. – PECÁKOVÁ, I. 2003. Příklady k předmětu statistika B. (Statistics examples B) Praha : VŠE, 2003. ISBN 80-245-0015-9
- ARLTOVÁ, M. – MATUŠŮ, M. – KOZÁK, J. 2000. STATGRAPHICS Plus for Windows (Zadávání úloh, Exercises). Praha : VŠE, 2000, ISBN 80-7079-227-2
- NENADÁL, J. 1995. Ekonomika jakosti v praxi. (Quality economics in use) MASM, Žilina, 1995, ISBN 80-85348-26-8.

Contact address:

Adéla Horáková, Vladimír Jurča, Zdeněk Aleš, Czech University of Life Sciences Prague, Faculty of Engineering, Department for Quality and Dependability of Machines, Czech Republic

Obsah

Marian KUČERA, Ján PRŠAN

Teória náhodných procesov a možnosti ich aplikácie pri hodnotení skúšok opotrebenia 1

Stanislav ZEMAN

Zhodnotenie mechanických vlastností obalových materiálov a koeficientov trenia 6

Marian KUČERA

Predikcia vlastností dvojíc materiálov v podmienkach medzného trenia 11

Monika BOŽIKOVÁ

Vybrané termofyzikálne vlastnosti mlieka a mliečnych produktov. 15

Ján PRŠAN, Marian KUČERA, Vlastimil MALÝ

Frekvenčná analýza prevádzkových náhodných procesov, odhady spektrálnej hustoty 19

Adéla HORÁKOVÁ, Vladimír JURČA, Zdeněk ALEŠ

Náklady spojené s procesom reklamácie a manažmentom kvality 23

Content

Marian KUČERA, Ján PRŠAN

Random Process Theory and Possibilities of its Application in Evaluation of Wear Test 1

Stanislav ZEMAN

Evaluation of Mechanical Properties and Friction Coefficients of Packaging Materials 6

Marian KUČERA

Prediction of Characteristics for Pairs of Materials in Conditions of Limit Friction 11

Monika BOŽIKOVÁ

Selected Thermophysical Characteristics Milk and Milk Products 15

Ján PRŠAN, Marian KUČERA, Vlastimil MALÝ

Frequency Analysis of Operating Random Processes, Assessments of Spectral Power Density 19

Adéla HORÁKOVÁ, Vladimír JURČA, Zdeněk ALEŠ

Costs for Reclamation Processing and Quality Management . 23