



## Tungkol Saan ang Modyul na Ito?

Tungkol sa kahalagahan ng kalidad sa isang produkto o serbisyo ang modyul na ito. Ano ang nagagawa ng kalidad sa isang negosyo at paano ito nakatutulong sa tagumpay ng isang kompanya?

Nahahati sa tatlong aralin ang modyul na ito:

Aralin 1 — *Saan Ako Nagkamali?*

Aralin 2 — *Kung May Abilidad, May Kalidad*

Aralin 3 — *Kalidad: Sa Isip, sa Salita at sa Gawa*



## Anu-ano ang mga Matututuhan Mo?

Matapos mong pag-aralan ang modyul na ito, inaasahan na iyong magagawa ang sumusunod:

- ◆ masabi ang mga dahilan ng pagbagsak ng isang kompanya;
- ◆ maipaliwanag kung sino/ano ang isang kostumer;
- ◆ masabi ang mga pangangailangan ng isang kostumer;
- ◆ matukoy ang mga katangian ng produkto at serbisyong de-kalidad;
- ◆ maipaliwanag kung paano makapagbibigay ng de-kalidad na serbisyo;
- ◆ maitala ang mga hakbang o proseso kung paano makagagawa o makapagbibigay ng de-kalidad na produkto o serbisyo; at
- ◆ masabi ang kahalagahan ng pagbibigay ng isang de-kalidad na produkto o serbisyo.



## Anu-ano Na ang mga Alam Mo?

Bago simulan ang pag-aaral sa modyul na ito, suriin mo muna kung ano ang iyong nalalaman tungkol sa mga araling ating tatalakayin.

A. Buuin ang pangungusap sa pamamagitan ng pagbilog sa titik ng tamang sagot.

1. De-kalidad ang isang produkto kung ito ay

- a. maganda
- b. mura
- c. matibay
- d. mamahalin

2. Sa isang negosyo, ang kostumer ay palaging
    - a. tama
    - b. masaya sa serbisyo
    - c. nangungutang
    - d. may pera
  3. Tiyak na magiging matagumpay ang isang produkto kung ito ay may
    - a. hitsura
    - b. presyo
    - c. kalidad
    - d. pangalan
  4. Ang pagkakamali sa paggawa ng isang produkto ay magdudulot ng
    - a. pagkasira ng pangalan ng produkto
    - b. pagtaas ng presyo ng produkto
    - c. pagbaba ng sahod ng manggagawa
    - d. pagkagalit ng kostumer
  5. Ang negosyong nagbibigay ng mabuting serbisyo ay
    - a. nagtataas ng singil o bayad
    - b. nalulugi
    - c. nilalayuan ng parokyano
    - d. dinarayo ng parokyano
- B. Alamin kung gaano kalaki ang pagpapahalaga mo sa kalidad ng iyong trabaho, negosyo o serbisyo. Mga pangungusap na sumusukat sa lawak ng pagpapahalaga mo sa iyong kalidad ang sumusunod. Bilugan ang iyong sagot. Walang tama o maling sagot dito.

	<b>Oo</b>	<b>Minsan</b>	<b>Hindi</b>
1. Alam ko kung ano ang aking ginagawa tungkol sa kalidad ng aking trabaho.	5	3	2
2. Alam ko kung sino ang aking mga kostumer at kung anu-ano ang pangangailangan nila.	5	3	2

	Oo	Minsan	Hindi
3. Hindi ako nakukuntento sa isang paraan lamang. Nag-iisip ako ng mas mabilis na paraan sa paggawa.	5	3	2
4. Gumagamit ako ng makabagong teknolohiya sa paggawa ng produkto at serbisyo.	5	3	2
5. Pinagtutuunan ko ng pansin ang kahit na maliliit na detalye sa aking serbisyo o produkto.	5	3	2

Alamin kung tama ang mga naging kasagutan mo sa unang pagsusulit. Ihambing ang mga kasagutan mo sa *Batayan sa Pagwawasto* na nasa pahina 38 ng modyul na ito.

Nasagutan mo ba ang pangalawang pagsusulit? Tingnan kung ano ang antas ng pagpapahalaga mo sa kalidad. Kunin ang kabuuan ng iyong sagot.

Kung 20 hanggang 25 ang nakuha mo, mahusay! Mataas ang pagpapahalaga mo sa kalidad ng iyong trabaho. Maaari mo pa ring pag-aralan ang modyul na ito upang madagdagan ang iyong kaalaman.

Kung mas mababa ang iyong nakuha, huwag kang mag-alala. Ang ibig sabihin nito ay tamang-tama ang modyul na ito para sa iyo.

Handa ka na bang matuto? Maaari ka nang lumipat sa susunod na pahina upang simulan ang unang aralin.

## Saan Ako Nagkamali?



### Pag-aralan at Suriin Natin

Bago ipagpatuloy ang araling ito ay basahin mo muna ang trahedyang isinasaad na hango sa mga totoong pangyayari.

Isandaang taon na sa industriya ang kompanyang A.H. Robbins. Ito ang kompanyang gumagawa ng mga sikat na gamot katulad ng Robitussin, Dimetapp at iba pa. Ngunit naharap ito sa isang malaking kaso noong 1984 nang ito'y hinabla ng halos apat na milyong babae na gumamit ng kanilang produkto, ang Dalkon Shield IUD na isang *contraceptive*. Napag-alamang maraming depekto ang produktong ito. Lumabas sa mga pagsusuri na ang mga pagkamatay, komplikasyon sa pagbubuntis at impeksiyon sa buto sa balakang ay bunga ng paggamit nito.

Nalugi ang kompanya ng halos 416 milyong dolyar sa pagkatalo nito sa kaso.



### Pag-isipan Natin Ito

Sa pangyayaring ito, ano sa palagay mo ang naging pagkukulang ng A.H. Robbins kung bakit nakalusot sa kanila ang isang depektibong produkto? Isulat sa patlang ang iyong sagot.

---

---

---

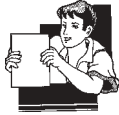
---

---

---

Alamin kung tama ang sagot mo. Ihalintulad ang iyong sagot sa sumusunod:

Napag-alaman na hindi nagsagawa ng masinsinang pagsusuri sa produkto ang A.H. Robbins. Ipinagwalambahala ng pinuno ng kompanya ang babala ng isang superbisor tungkol sa kalidad ng produkto. Nakita ng nasabing superbisor na naglalaman ng isang elemento ang Dalkon Shield na maaaring mag-anyaya ng bakterya. Ito ang naging dahilan ng mga kumplikasyong idinulot ng produkto. Kung nakinig sana ang pinuno sa suhestiyon ay maaaring naiwasan ang ganitong pagkalugi.



## Alamin Natin

Bunga ng pagwawalang-bahala sa kalidad ng trabaho ang karamihan sa mga aksidenteng nangyayari sa ating kapaligiran.



Kung ikaw ang taong nagkamali sa pagkabit ng kawad ng kuryente, ano ang mararamdaman mo sa trahedyang ikinamatay ng marami?

Maaaring magsisisi ka at isiping sana'y inayos mo ang iyong trabaho. Ngunit laging nasa huli ang pagsisisi. Hindi mo na maibabalik pa ang mga nawalang buhay.

Isa lang ito sa mga trahedyang hindi lamang basta aksidente kundi kagagawan ng pagkakamali ng tao.

Anu-ano pang trahedya ang alam mo na kagagawan ng pagkakamali ng tao? Isulat ang mga ito.

---

---

---

Ilan sa mga halimbawa ng mga trahedyang gawa ng tao ang sumusunod . Tingnan kung pareho ito sa mga isinulat mo.

- ◆ pagbagsak ng eroplano
- ◆ paglubog ng barko
- ◆ pagkasunog ng mga gusali
- ◆ hindi inaasahang pagkamatay ng pasyente sa ospital



## Basahin Natin

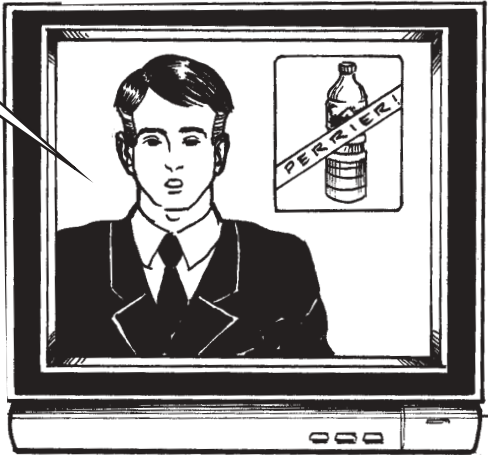
Inaasahang malinis at ligtas sa anumang mikrobyo ang mga produktong tubig na ibinibenta tulad ng *mineral water* at *distilled water*. Ngunit ano ang iyong mararamdaman kung malaman mong hindi ligtas sa mga ito ang iyong kalusugan o magdudulot pa sa iyo ng sakit na kanser? Inom ka pa ba ng gayong produkto?

Ito ang nangyari sa pinakamalaking kompanya ng tubig na may sangay sa halos 120 bansa. Ang Perrier ng Pransiya ay nangungunang kompanya ng nakaboteng tubig na may *market share* na 44.8% sa buong mundo noong 1990.

Ngunit noong Pebrero 1990 . . .

Binibigyang babala po ang mga mamimili na gumagamit ng Perrier na tubig. Napag-alamang hindi ligtas ang tubig pong ito at may kemikal na pinagmumulan ng sakit na kanser.

Binabalaan ang mga mamamayan, huwag bumili ng produktong may nasabing tatak!



Dahil sa pangyayaring ito, ipinag-utos ang pagsasauli ng 160 milyong botelya mula sa 120 bansa.

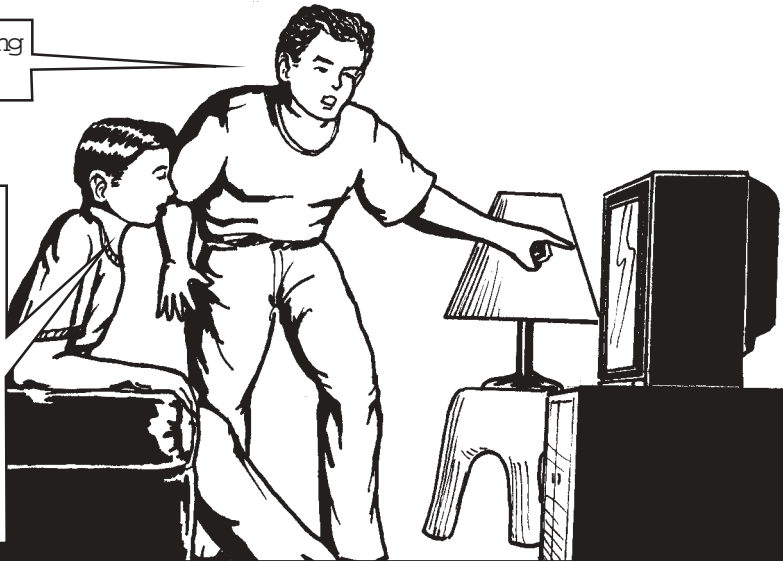
Inamin ng kompanya ang kanilang pagkakamali. Nagkaroon ang tubig ng kontaminasyon ng kemikal na *benzene*.

**BENZENE**



Paano raw nangyari ang kontaminasyon?

Isang kemikal ang benzene na likas na natatagpuan sa pinagkukunan ng tubig ng Perrier. Sinasala ito nang dalawang beses upang lubos na matanggal sa tubig.



E, bakit naman kaya napunta sa mga botelya ng tubig na ibinibenta ang kemikal na ito?

Nakalimutang palitan ng mga manggagawa ng Perrier sa planta ang *charcoal filter* na sumasala sa tubig. Dahil marumi na ang charcoal filter, hindi na nito nagawa pang salain ang benzene na nakahalo sa tubig kaya nagkaroon ng kontaminasyon ang mga tubig na naisalin sa botelya. Nadala sa iba't ibang bansa ang mga nasabing botelya at naibenta.





## Pag-isipan Natin

Ano sa palagay mo ang naging epekto ng pagkakamali ng mga manggagawa ng Perrier sa kompanya? Isulat sa patlang ang iyong sagot.

---



---



---

Nagdulot ng pagkalugi sa kompanya ang pagkakamali ng mga manggagawa ng Perrier. Hindi lamang mga manggagawa sa planta ang direktang naapektuhan sa pagkaluging iyon kundi pati na ang mga libo-libong empleyadong naglilingkod sa Perrier. Kung ikaw kaya ang manggagawang nakalimot na magpalit ng *charcoal filter*, meron ka pa kayang mukhang ihaharap sa kapwa mo manggagawa?



## Pag-aralan at Suriin Natin

Naghahanap ng mahusay na sapatero ang isang kompanya ng sapatos sa Marikina. Dalawang aplikante ang nagprisinta, si Tino at si Seryo. Sino kaya sa kanila ang matatanggap? Alamin natin. Sinubukan silang pagawin ng sapatos.

Si Tino:



Si Seryo:



Sino sa palagay mo ang natanggap sa trabaho? Bakit?

---



---



---

Kung si Seryo ang sagot mo, tama ka. Sa pag-iisip pa lang ng dalawang aplikante, malalaman mo na kung sino ang nag-iisip ng kalidad. May kaugalian tayong mga



Pilipino tungkol sa paggawa. Madalas nating sabihin “puwede na ito.” Malimit natin itong sabihin tungkol sa isang bagay o sitwasyon. Kung lahat tayo ay ganito ang pag-iisip, malamang mas marami pang sakuna o aksidenteng mangyayari sa atin, mas marami pang mga produktong may depekto ang maibebenta at magpapahamak sa mga kostumer.

Tandaan: **HINDI PUWEDE ANG PUWEDE NA!**



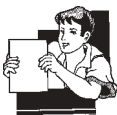
## Pag-isipan Natin Ito

Totoo ang mga nabasa mong kuwento at maaari ring mangyari ito sa iyo. Kung ang malalaki ngang kompanyang ito ay nagkakamali pa, paano pa ang maliliit?

Lagyan ng tsek (4) ang mga posibleng maging resulta ng kawalan ng kalidad sa trabaho, serbisyo o negosyo.

- \_\_\_\_\_ 1. pag-unlad ng negosyo
- \_\_\_\_\_ 2. tagumpay ng empleyado
- \_\_\_\_\_ 3. pagkalugi ng kompanya
- \_\_\_\_\_ 4. paglaki ng benta
- \_\_\_\_\_ 5. mga trahedya
- \_\_\_\_\_ 6. pagbaba ng benta
- \_\_\_\_\_ 7. pagbagsak ng ekonomiya

Ikumpara ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pahina 38 ng modyul na ito.



## Alamin Natin

Magaling ka bang manghula? Kaya mo bang hulaan kung sino ang tinutukoy sa sumusunod na talata?

Ordinaryong tao lamang ako, may mga pangangailangang materyal sa buhay. Hanap ko’y serbisyo at produkto na makasasagot sa aking pangangailangan. Kapag iyong natugunan ang aking pangangailangan, ikaw ay tatangkilikin magpakailanman. Sino ako? \_\_\_\_\_



Nasagot mo ba? Kung **kostumer** ang sagot mo, tama ka! Ikaw ay isang kostumer din, hindi ba? Bilang isang kostumer, ano ang mga inaasahan mo sa isang produkto o serbisyo? Isulat sa patlang.

---

---

---

---

---

Alamin kung katulad ng nasa ibaba ang mga pangangailangan mo. Bilang isang kostumer, ang mga pangangailangan ko ay:



1. maaasahang produkto at serbisyo
2. produktong mapapakinabangan nang matagal
3. mga produktong makatutulong sa akin sa pang-araw-araw na trabaho, katulad ng paglalaba, pagluluto, paglilinis ng bahay, atbp.
4. mga produkto o serbisyong maaari kong gamitin nang walang pangamba na ito'y magiging mapanganib sa aking kalusugan o kaligtasan
5. serbisyong nariyan lagi sa oras na kailangan ko
6. produkto o serbisyong magaan sa bulsa

Naniniwala ka ba sa kasabihang, “*The customer is always right*”?

Bakit? Isulat ang iyong sagot sa patlang.

---

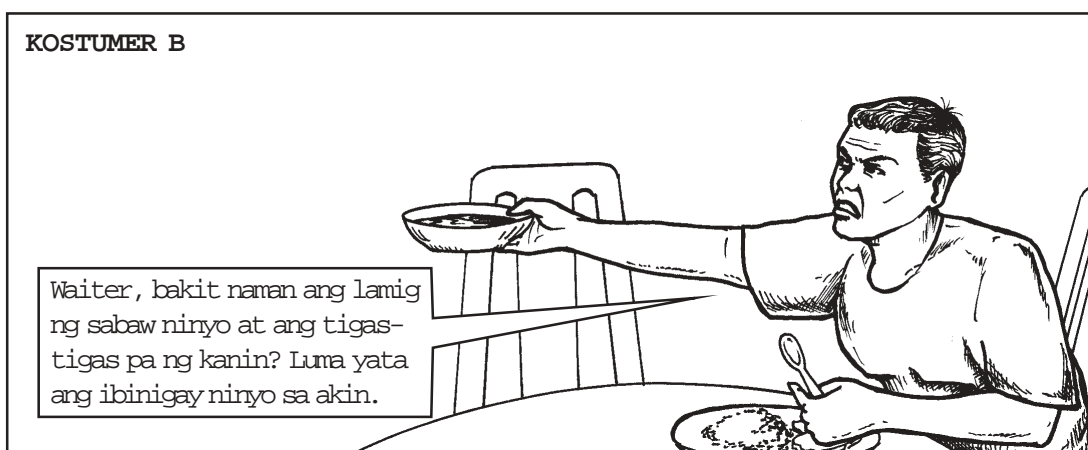
---

---

Maaaring naniniwala ka at maaaring hindi. Ngunit ito ang tandaan mo, ang kostumer ay siyang nagbibigay sa iyo ng hanapbuhay. Kung hindi ka tatangkilikin ng iyong kostumer dahil sa maraming dahilan, malamang na bumagsak ang negosyo mo. Kaya sa anumang negosyo lalo na sa serbisyo, bigyang-pansin palagi ang reklamo ng

kostumer. Pakinggan ang anumang sasabihin niya at ibigay ito kung makakaya mo rin lang. Isipin mo ang iyong sarili bilang isang kostumer.

Pag-aralan ang sitwasyong ito:



Ano ba ang ginagawa mo kung may hindi ka nagustuhan sa isang produkto o serbisyo? Puwedeng manahimik ka na lamang at isiping hindi ka na uulit pa o kaya nama'y magreklamo ka. Alin ka ba sa dalawang uri ng kostumer na ito? Alin ang mas mapanganib sa isang negosyo? Bakit? Isulat ang iyong sagot sa patlang.

Alinman sa dalawa ang sagot mo, tama ka. Ang kostumer na tahimik ay huwag mong ipagsawalambahala. Maaaring hindi lang ito nakapagsasabi nang tahasang nararamdaman ngunit baka marami naman itong pagsasabihang ibang kostumer tungkol sa naging karanasan niya sa iyong serbisyo o produkto. Ang kostumer na nagsasabi ng nararamdaman ay nakatutulong sa iyo upang malaman ang mga hindi mo nakikita nang mapabuti mo ang iyong serbisyo. Ngunit gayunpaman maaari rin niyang ipagsabi sa ibang kostumer ang karanasan sa iyo. Kaya mag-ingat, maaaring magpaunlad o magpabagsak sa negosyo mo ang mga kostumer.

---

---

---

---

---

---

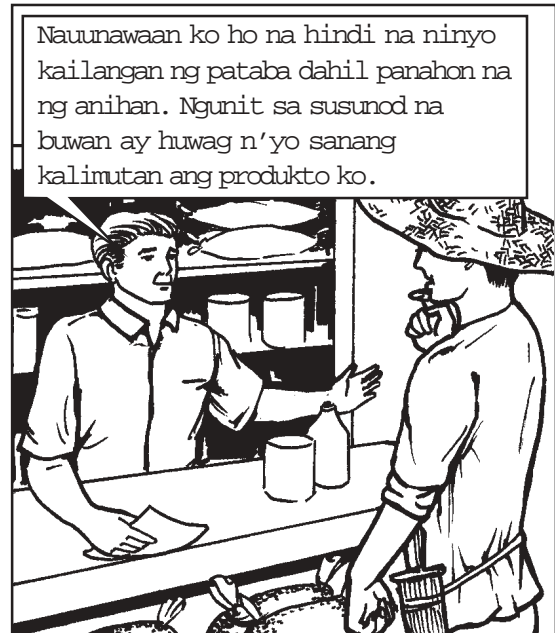
- ◆ Produktong kompromis sa pangangailangan ko
- ◆ Rasonableng presyo
- ◆ Mataas na kalidad
- ◆ Bilis ng pagdeliber
- ◆ Serbisyo o garantiya kahit tapos na ang bentahan

[illegible]

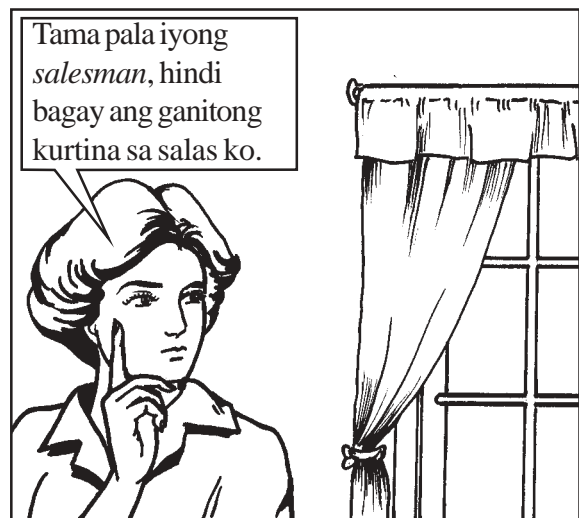
Tingnan kung tama ang mga nabuo mong mga salita.

Katulad mo, nangangailangan din ang kostumer ng:

1. **Tulong** – May mga kostumer na hindi alam kung ano ang maganda o nababagay na produkto sa kanila. Nangangailangan sila ng suhestiyon mo. Maging tapat ka sa kanila. Kung hindi naman akma ang produkto mo sa pangangailangan nila sa kasalukuyan, sabihin mo ito nang matapat sa kanila. Sa halip, banggitin na maaaring kailanganin nila ito sa darating na panahon.



2. **Respeto** – Igalang ang desisyon ng kostumer, kahit alam mong mali ito ngunit ayaw pa ring makinig sa paliwanag mo. Pabayaang mo sila, malalaman din nila sa bandang huli na maganda ang intensiyon mo.



3. **Ginhawa** – Ano ang maaari mong gawin upang maging komportable ang kostumer mo sa iyong serbisyo? Anumang serbisyo ang hawak mo, *welding shop*, *vulcanizing shop*, *beauty parlor* o karinderya, lagi mong isaisip ang ikagiginhawa ng kostumer. Upang hindi sila mainip o mahirapan, kailangan ay may wastong upuan, hindi masyadong mainit, malinis, may mapaglilibangang magasin, diyaryo o TV sa kanilang paghihintayan.
4. **Simpatiya** – Maaaring magtampo at magalit ang kostumer na hindi natugunan ang inaasahan sa isang produkto o serbisyo.

Huwag magmalinis sa harap ng kostumer, magpakumbaba at huwag salubungin ang galit nito.



5. **Pagtugon sa pangangailangan** – Iba't iba ang pangangailangan ng kostumer. Maaaring sa iisang produktong ibinebenta mo ay iba-iba ang hanap nila. Halimbawa, panaderya ang negosyo mo. Kailangang iba-ibang klase ng tinapay ang ihahanda mo.



6. **Suporta** – May mga pagkakataon na nangangailangan ng suporta ang kostumer tungkol sa mga produktong hindi nila alam kung paano gamitin. Kung kinakailangan, pumunta ka sa bahay nila upang ipakita kung paano ito gamitin.

**Makadaragdag din ang kaaya-ayang pagbati.** Wala nang gaganda pa sa pakiramdam ng isang kostumer kung sasalubungin siya ng nakangiting mukha.

Bukod sa mga nabanggit, makatutulong nang malaki sa negosyo kung paminsan-minsan ay sosopresahin mo rin ang iyong kostumer ng mga bagay na hindi niya inaasahan sa serbisyo o produkto mo. Halimbawa, magbigay ka ng *discount*, *promo* at marami pang iba.



## Subukan Natin Ito

Maglista ng mga pag-uugali na maaaring makasira sa relasyon mo sa kostumer.

---

---

---

---

---

Ikumpara mo ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* na nasa pahina 38 ng modyul na ito.



## Alamin Natin ang Iyong mga Natutunan

Basahin ang kuwento at sagutin ang sumusunod na mga tanong.

May dalawang patahian sa kalye ng Morayta sa Maynila. Malaki at kumpleto sa gamit ang isa. Ang isa naman ay maliit lamang. Malaki ang kumpiyansa sa sarili ng may-ari ng malaking patahian. Hindi na siya tumatanggap ng simpleng patahi lamang. Mas gusto niya ang mayayamang kostumer na nagpapatahi ng magarbong damit upang mas malaki ang kanyang maging kita. Iba ang pagtrato niya sa mga kostumer na hindi mayaman, hindi tulad sa maliit na patahian na pantay ang turing sa lahat ng kostumer.

Sino sa palagay mo ang mas bebenta ang negosyo, ang malaking patahian o ang maliit na patahian? \_\_\_\_\_

Bakit? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ikumpara mo ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* na nasa pahina 39 ng modyul na ito. Tama ba ang iyong sagot? Kung tama ang iyong sagot, binabati kita. Marami kang natutunan sa araling ito. Kung hindi naman tama ang iyong sagot, huwag mangamba. Balikan mo lang ang mga bahaging hindi mo gaanong naunawaan bago mo simulan ang susunod na aralin.



## Tandaan Natin

- ◆ Mahalaga ang kalidad sa anumang negosyo. Maaaring maging sanhi ng paglayo ng kostumer ang kawalan ng kalidad na siyang magdudulot ng pagkalugi sa negosyo.
- ◆ Mahalagang tugunan ang mga pangangailangan ng kostumer. Kasama rito ang produktong may rasonableng presyo at mataas na kalidad at serbisyong nagbibigay ng tulong, respeto, ginhawa, simpatiya at tumutugon sa pangangailangan ng kostumer.



## Kung May Abilidad, May Kalidad

Natutuhan mo sa unang aralin ang mga dahilan ng pagbagsak ng isang negosyo o kompanya. Kasama rito ang mga kapabayaang, pagkikibit-balikat, paghahangad ng malaki at kamangmangan. Nalaman mo rin kung sino ang kostumer at ang mga pangangailangan nitong materyal at emosyonal.

Malalaman at maisasagawa mo sa araling ito ang mga bagay na may kinalaman sa pagtatrabaho nang may kalidad. Ano ang kinalaman ng kalidad sa iyong trabaho, negosyo o serbisyo, o kahit na sa iyong pang-araw-araw na buhay?

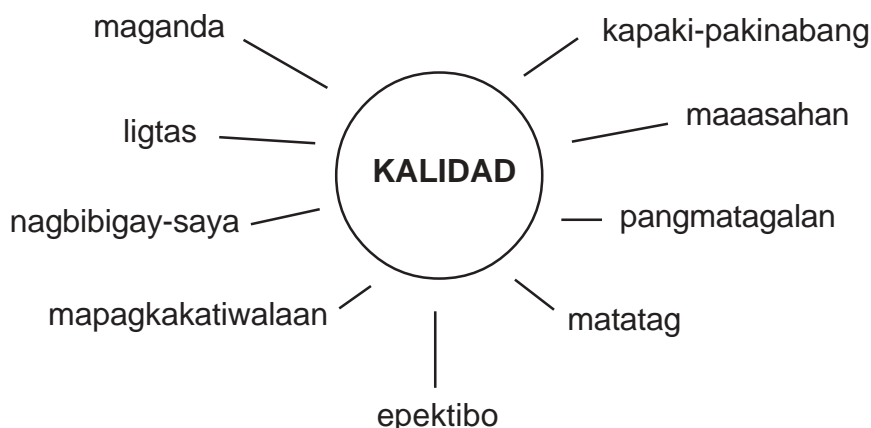


### Sagutan Natin

Ano ba ang pagkakaunawa mo sa salitang **kalidad**? Paano mo maipaliliwanag ang salitang ito?

Ang salitang **kalidad** sa akin ay \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Maaaring tama ang sagot mo. Maraming maaaring ipakahulugan ang salitang **kalidad**. Tingnan ang iyong sagot at ihambing sa *diagram* na nasa ibaba:



Kung nasa produkto o serbisyo mo ang lahat ng tinutukoy sa diagram, maaari mong ipagmalaki na de-kalidad nga ang iyong negosyo. Maaaring dumami ang parokyanong tatangkilik sa iyong produkto. Kung ilan lamang sa mga nabanggit ang tinataglay ng iyong produkto o serbisyo, huwag mag-alala. Ipakikita sa iyo sa

sumusunod na pahina ng modyul na ito kung paano ginagawa ang isang perpektong de-kalidad na produkto o serbisyo.

Batay sa diagram, maglista ng mga halimbawa ng produktong iyong ginagamit na masasabi mong tumutugon dito.

---

---

---

---

---

---

Bakit mo nasabing de-kalidad ang mga produktong inilista mo? Isulat ang iyong paliwanag sa mga patlang.

---

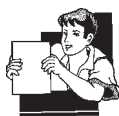
---

---

---

---

---

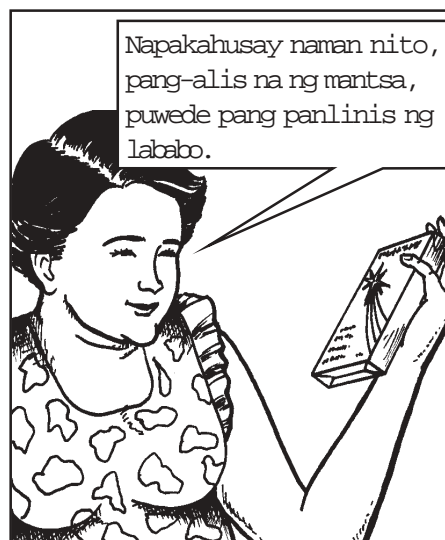


## Alamin Natin

Isa-isahin natin ang mga katangian ng de-kalidad na produkto o serbisyo. Masasabing de-kalidad ang isang produkto o serbisyo kung ito ay:

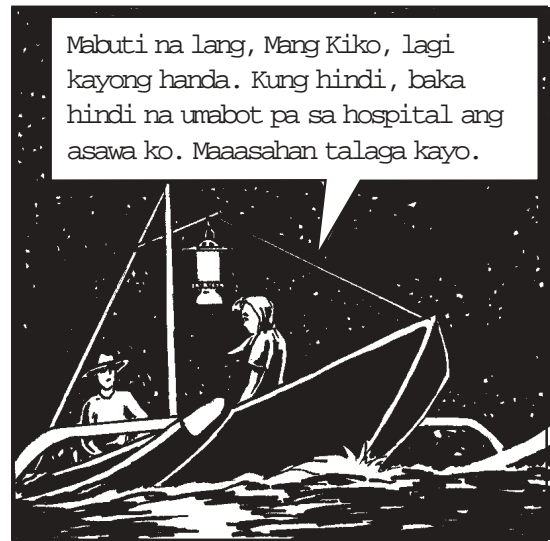
### ◆ kapaki-pakinabang

Masasabing kapaki-pakinabang ang produkto o serbisyo kung nagagamit ito nang husto sa maraming mga bagay. Halimbawa nito ay ang sabong panlaba na mahusay ring pantanggal ng mantsa, bukod sa nagpapabango at nagpapalambot pa sa damit. Hindi mo na kailangan pang bumili ng Clorox at *fabric softener*.



◆ **maaasahan**

Maaasahan ang isang serbisyo kung tumutugon ito sa pangangailangan ng kostumer sa anumang oras o sitwasyon. Halimbawa, kung ikaw ay isang bangkero na naghahatid ng mga pasahero sa kabilang isla at tinatawag ka ng isang kostumer sa kalagitnaan ng gabi upang maghatid ng maysakit o manganganak, kailangan ay meron kang sapat na kagamitan upang makapagbiyahe sa hatinggabi, katulad ng ilaw, sapat na gasolina, atbp.



◆ **pangmatagalan**

Masasabing pangmatagalan ang produkto kung magagamit ito ng kostumer sa mahabang panahon. Halimbawa, kung ikaw ay nagmomolde ng mga *ceramic* na plorera, paso, at iba pa, maaari kang magdisenyo ng produktong hindi kaagad nababasag. O kaya'y maaari ka ring gumawa ng paso na gawa sa goma.



◆ **matatag**

Masasabing matatag ang isang produkto kung hindi ito kaagad bumibigay sa matinding pagsubok o tagal ng panahon, palagiang paggamit, at masidhing puwersa. Halimbawa, kung ikaw ay may-ari ng isang *machine shop*, irerekomenda mo ba sa kostumer ang isang pipitsuging baterya ng sasakyan na agad nag-*overheat* o isang de-kalidad na baterya na hindi bumibigay kahit sa mahabang biyahe?



◆ **epektibo**

Epektibo ang isang produkto kung nakikitaan ito ng magandang resulta sa oras na ito ay gamitin. Halimbawa, kung gagawa o magnenegosyo ka ng pataba siguraduhin mo na talagang magpapataba ito ng lupa at magpaparami ng ani ng mga magsasakang gagamit nito. Kung kinakailangang gumamit ka ng mahusay na teknolohiya at magandang klaseng *raw materials* at dumalo sa mga pagpupulong na makadaragdag ng kaalaman sa iyong produkto ay gawin mo.



◆ **mapagkakatiwalaan**

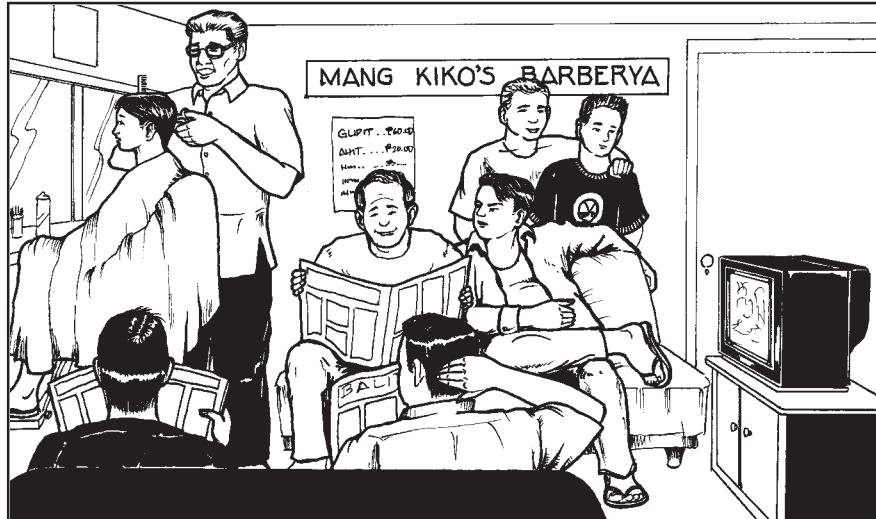
Isang malaking puntos sa isang serbisyo kung mapagkakatiwalaan ito ng kostumer. Halimbawa, kung ikaw ay nasa negosyo ng paghahatid ng panindang produkto, kailangang tuparin ang ipinangako mong paghahatid nito sa takdang panahon. Kung maaari ay mas maaga mo pang maihatid ang produkto upang maging maganda ang impresyon sa iyo ng kostumer. Tandaan, mahalaga ang oras; ang isang araw na sinayang mo ay maaaring maging sanhi ng pagkawala ng isang parokyano.



◆ **nagbibigay-saya**

Masasabing nagpapasaya sa isang kostumer ang isang produkto o serbisyo kung hindi lamang ito tumutupad kundi nagbibigay pa ng sobra sa inaaasahan ng kustomer. Halimbawa, ikaw ay isang barbero. Hindi lamang panggugupit

ang ginagawa mo sa iyong kostumer, may libreng ahit pa sila o di kaya'y masahe. Hindi ba't matutuwa sila sa iyong serbisyo? Lalo na't kung komportable sila sa iyong barberya na may sari-saring diyaryo o magasin na mapaglilibangan at libreng palabas sa TV. Hindi na nila mapapansin pa kung medyo mataas ang singil mo dahil masaya naman sila sa serbisyo mo.



#### ♦ **ligtas**

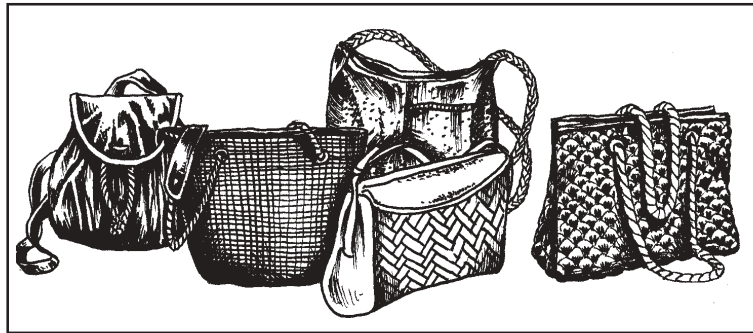


Masasabing ligtas ang produkto o serbisyo kung may seguridad o malayo sa anumang panganib ang kostumer. Halimbawa nito ay ang pagpili ng sasakyang pampasahero — pandagat man, panghimpapawid o panlupa. Maaari mo bang ipagmalaki ang iyong serbisyo? Makasisiguro ba ang pasahero na ligtas sila sa sasakyan mo kaya hindi na sila dapat pang mag-alala kung sila'y sasakay dito?

#### ♦ **maganda**

Maganda ang produkto kung pulido ang pagkakagawa, may disenyong kaaya-aya at puwedeng ipagmalaki ng kostumer sa kanyang mga kaibigan at kamag-anak. Halimbawa, kung ikaw ay nananahi ng mga bag, huwag makuntento sa isang disenyo lamang. Tandaan na madaling naluluma ang mga kagamitan. Maaari kang gumawa ng produkto na may iba't ibang kulay, iba't ibang disenyo, at iba't ibang laki. Tumingin sa mga makabagong *fashion* magasin at

alamin kung ano ang mga uso. Huwag madaliin ang trabaho at panatiliing maayos ang kalidad ng produkto mo.



Ngayong alam mo na ang mga katangian ng mga produkto at serbisyong de-kalidad, kaya mo na bang gumawa ng produkto o magbigay ng serbisyong de-kalidad? Ngunit hindi lamang dito nagtatapos ang ibig sabihin ng salitang **kalidad**. Basahin mo ang sumusunod na kuwento:



Batay sa kuwento, mahusay ang pintor, maganda at pulido ang trabaho niya. Masasabing de-kalidad ang serbisyo niya ngunit matagal bago niya matapos ang isang gawain. Maaari pa ring magreklamo ang kanyang kostumer kung hindi na ito makapaghintay at kailangan nang gamitin ang lugar na pinapintahan niya. Meron ka bang naisip na paraan upang mapabilis ang trabaho ng pintor at lalong mapaganda ang resulta ng kanyang pagpipinta? Isulat ito.

---



---



---



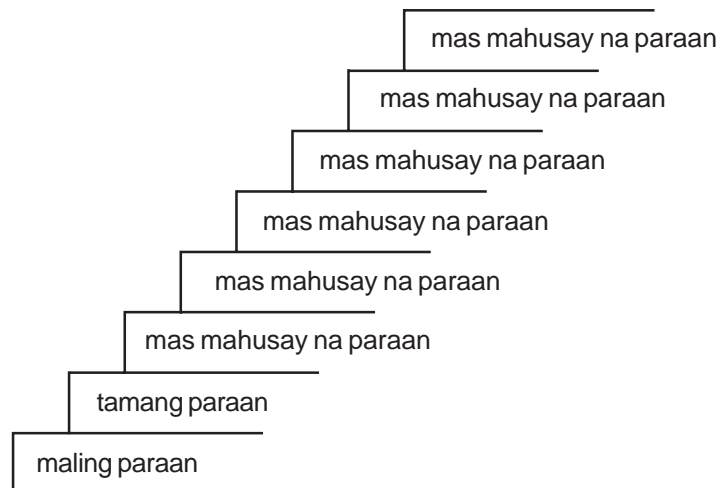
---

Tingnan kung tama ang naisip mong sagot.

Maaaring gumamit ng *roller paint* o di kaya'y *spray paint* ang pintor . Mas mapabibilis at lalong magiging pulido ang kanyang trabaho . Bentahe pa sa kanya dahil maaari pa siyang tumanggap ng mas maraming trabaho dahil mas mabilis na siyang gumawa. Samakatwid ay nangangahulugan din ng paggamit ng makabagong pamamaraan o teknolohiya ang kalidad sa produkto at serbisyo. Ang paggamit ng makabagong pamamaraan o teknolohiya ay nakapagbibigay rin ng kalidad sa serbisyo o produkto.

Pag-aralan mo ang diagram na ito:

#### Mga Hakbang sa Pagkakaroon ng Kalidad sa Produkto o Serbisyo



Bilugan ang tamang sagot.

Nagpapakita ang diagram na ang kalidad ay \_\_\_\_\_.

- isang proseso
- paggawa nang tama sa unang pagkakataon
- patuloy na paghusay
- hindi nagagawa nang biglaan

Kung titik **c** ang sagot mo, tama ka. Patuloy na paghusay o pagpapaganda ng produkto o serbisyo ang kalidad. Kung ginawa mo nang tama ang isang bagay o trabaho, maaaring meron pang paraan upang gawin mo ito nang mas magaling, mabilis at matipid. Pagkatapos mong makagawa ng isang mahusay na bagay, posibleng makagawa ka ng mas mahusay at pagkatapos nito, maaari ka pa ring makagawa ng mas mahusay pa at mas mahusay pa; ito ay walang katapusan.

Titik **b** ang sunod na tamang sagot — ang kalidad ay paggawa nang tama sa unang pagkakataon.

Kung letrang **a** naman ang sagot mo — ang kalidad ay isang proseso — tama ka rin, ang kalidad ay proseso ng patuloy na pag-unlad.

Ayon naman sa letrang **d**, hindi nagagawa nang biglaan ang kalidad. Subalit mas mabuti kung sa unang pagkakataon pa lang ay de-kalidad na ang magawa mo.



## Pag-aralan at Suriin Natin Ito

Pag-aralan mo ang mga anunsiyong ito ng isang produkto:

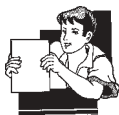
<p>October 1994...</p> <p><b>Wishing Detergent Bar</b></p> <p>Sabon ng masa</p> <p>Mura na, mahusay pa!</p>	<p>March 1995...</p> <p><b>Wishing Detergent Bar</b></p> <p><b>May pantanggal ng</b> <b>MANTSA!</b></p> <p>Sabon ng masa</p> <p>Mura na, mahusay pa!</p>
<p>March 1996...</p> <p><b>Wishing Detergent Bar</b></p> <p>Tanggal ang <b>mant</b>sa , <b>malambot</b> at <b>mabango</b> ang laba!</p> <p>Sabon ng masa</p> <p>Mura na, mahusay pa!</p>	<p>August 1996...</p> <p><b>Wishing Detergent Bar</b></p> <p>Tanggal ang <b>matinding mant</b>sa, alaga pa ang kulay ng damit mo!</p> <p>Sabon ng masa</p> <p>Mura na, mahusay pa!</p>



Ano ang napansin mo sa mga anunsiyo ng produkto? Isulat ang iyong sagot sa mga patlang.

Tingnan kung katulad ng sumusunod ang sagot mo: Hindi nanatiling ordinaryong sabon lamang ang produkto. Makalipas ang anim na buwan ito ay naging sabon na may pantanggal ng mantsa. At makalipas ulit ang isang taon, nadagdagan ito ng pampalambot ng tela o fabric softener. At matapos ulit ang anim na buwan, nagkaroon pa ito ng mas mahusay na pantanggal ng mantsa na pinananatili ang kulay ng damit. Ang ganitong estratehiya sa paggawa ng produkto ay tinatawag sa salitang Hapon na *kaizen*.

Alam mo ba ang ibig sabihin ng salitang **kaizen**? Binubuo ang **kaizen** ng dalawang pantig, ang **kai** at ang **zen**. Nangangahulugan ng “pagbabago” ang **kai** at “mabuti” naman ang ibig sabihin ng **zen**. Kaya ang ibig sabihin ng **kaizen** ay “pagbabago tungo sa mabuti.”



## Alamin Natin

Kung alam mong tama ang lahat ng iyong ginagawa, hindi maiiwasan ang maging kampante na lamang, lalo na kung walang nagrereklamo. Kung ganito palagi ang nangyayari sa trabaho o negosyo mo, masasabi bang patuloy kang gumagawa nang may kalidad? Paano kung may lumabas na produkto o serbisyo na mas mahusay pa sa ginagawa mo? Masasabi mo bang may kalidad pa ang ginagawa mo? Naluluma ang lahat ng bagay, mabilis na lumilipas ang panahon at maraming makabagong paraan at kagamitan ang naiimbento. Kaya kung mahalaga sa iyo ang kalidad sa serbisyo at produkto mo, huwag kang tumigil sa paghahanap ng mas mabuti at epektibong paraan ng paggawa.



## Pag-aralan at Suriin Natin

Pag-aralan ang sitwasyong ito:





Batay sa sitwasyong ipinakita, meron ka pa bang ibang naiisip na paraan kung paano higit na makapagbibigay ng de-kalidad na serbisyo ang may-ari ng karinderya?

---



---



---

Tingnan kung pareho ang sagot mo:

1. Maaari siyang magpapromo, halimbawa, magbigay ng libreng panghimagas o sopas.
2. Maaari rin siyang maglagay ng *videoke*. Sa ganoon puwede ring kumanta ang mga parokyano niya.
3. Sa mga nagmamadali, maaari rin siyang magtinda ng putaheng puwedeng iluto kaagad.



## Subukan Natin Ito

Ilista ang mga gawain o negosyo mo sa kasalukuyan at sa hinaharap. Isulat sa kabila nito ang mga naisip mong gawin upang ito'y masabing de-kalidad.

Gawain/Negosyo	Paraan Upang Ito'y Maging De-kalidad

Kung nakapag-isip ka na at naisulat mo ito, sana'y maisagawa mo naman ang lahat ng ito. Ipagpatuloy mo pa rin ang pagbasa ng modyul na ito. Marami pang mahahalagang bagay ang malalaman mo sa paggawa ng de-kalidad na produkto at serbisyo.



## Alamin Natin ang Iyong mga Natutuhan

A. Ipaliwanag ang sumusunod na kasabihan:

“Ang presyo ay matagal malimot, ngunit ang kalidad ay naaalala magpakailanman.

Nagpapahayag ang kasabihang ito na \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

B. Bilugan ang katangian ng mga produkto at serbisyong may kalidad.

kuntento	puwede na	ligtas
matatag	pangmatagalan	mapagkakatiwalaan
epektibo		

C. Basahin ang mga pangungusap sa ibaba at isulat sa patlang ang tamang sagot.

1. Masasabing \_\_\_\_\_ ang produkto kung magagamit ito sa mahabang panahon.
2. Masasabing \_\_\_\_\_ ang produkto mo kung hindi ito marupok.
3. Ang produkto ay \_\_\_\_\_ kung kinakikitaan ng magandang resulta ang paggamit nito.
4. Maaaring \_\_\_\_\_ ang serbisyo mo kung tinutupad mo palagi ang ipinangako sa kostumer.
5. May \_\_\_\_\_ ang mga parokyano mo kung ligtas sila sa anumang kapahamakan.

Ikumpara ang mga sagot mo sa *Batayan sa Pagwawasto* na nasa pahina 39 ng modyul na ito.



## Tandaan Natin

- ◆ Masasabing de-kalidad ang isang produkto kung ito ay kapaki-pakinabang, maaasahan, pangmatagalan, matatag, epektibo, mapagkakatiwalaan, nagbibigay-saya, ligtas, at maganda.
- ◆ Napapanatili rin sa pamamagitan ng paggamit ng makabagong paraan o teknolohiya ang kalidad sa produkto o serbisyo.
- ◆ Isang tuloy-tuloy na proseso ng pagpapabuti ng isang produkto o serbisyo ang kalidad. Pagsasagawa ito ng mga pagbabago tungo sa ikabubuti ng produkto o serbisyo.

## **Kalidad: Sa Isip, sa Salita, at sa Gawa**

Nalaman mo sa nakaraang aralin ang mga katangian ng mga produkto at serbisyong may kalidad. Malalaman mo sa araling ito kung bakit kailangan ang kalidad sa produkto at serbisyo. Anu-ano ang mga benepisyong idinudulot nito? Maisasagawa mo ang mga hakbangin kung paano magkakaroon ng kalidad ang isang produkto.

Nagsisimula ang kalidad sa isip. Kailangang isaalang-alang ang kalidad ng lahat ng bagay na iyong iisiping gawin.



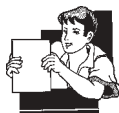
### **Pag-isipan Natin Ito**

Pag-isipan mo ang kasabihang ito:

*Think Big, start small.*

Ang ibig sabihin ng kasabihang ito ay \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tingnan kung katulad ng sumusunod ang sagot mo. Huwag mong limitahan ang mga plano mo. Mag-isip ng malalaking bagay; huwag matakot mangarap. Unahan mo na ang mga pangangailangan ng kostumer mo sa hinaharap, ilista mo na ang mga bagay na kakailanganin mo upang maibigay ang mga pangangailangang ito. Ngunit sa mga plano mong ito, mag-umpisa sa isang maliit na hakbang. Ang maliit na negosyo kung naumpisahan nang tama at may kalidad ay walang patutunguhan kundi ang pag-angat. Maraming mga Pilipinong umaangat at nakikilala sa buong mundo na nagsimula lamang sa isang maliit na hakbang.



### **Alamin Natin**

Ibigay ang mga benepisyong naibibigay ng pagkakaroon ng kalidad sa produkto at serbisyo.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ihambing ang mga sagot mo sa mga salita sa ibaba.

**K** asaganaan  
ayamanan  
asikatan  
aginhawahan  
atatagan  
alidad

- ◆ **Kasaganaan** — Sasagana ang iyong negosyo kung maraming kostumer ang tatangkilik sa iyo.
- ◆ **Kayamanan** — Darami ang yaman mo kung masagana ang iyong negosyo.
- ◆ **Kasikatan** — Makikilala hindi lang ang iyong produkto at serbisyo kundi pati rin ikaw.
- ◆ **Kaginhawahan** — Giginhawa hindi lang ang buhay mo at ng iyong pamilya kundi pati rin ang mga manggagawa mo.
- ◆ **Katatagan** — Magiging matatag ang kumpanya mo sa anumang pagsubok dahil alam mong de-kalidad ang iyong serbisyo. Mangingibabaw ka pa rin sa anumang krisis o kompetisyon.

Basahin mo ang sitwasyong sumusunod at sagutin ang mga katanungan tungkol dito.



Anong mahalagang bagay ang natutuhan mo sa sitwasyong ito?

---

---

---

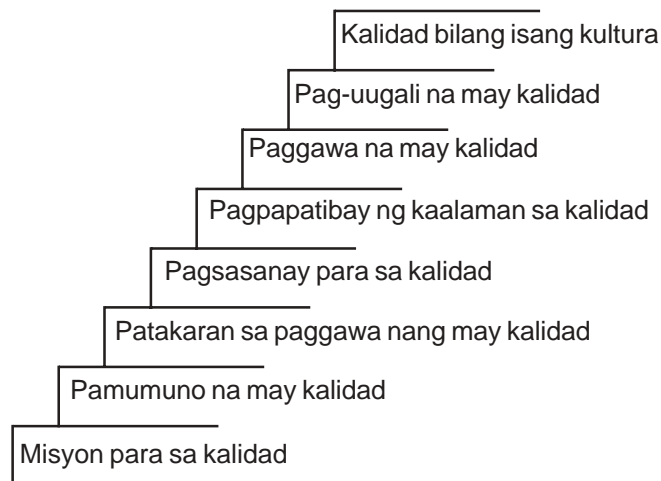
---

---

Hindi kaagad nawawala sa paglipas ng panahon ang de-kalidad na produkto. Pinatitibay ito ng mga kostumer na tumatangkilik dito, mula sa isang henerasyon hanggang sa susunod pang henerasyon.

Pag-aralan ang diagram na ito.

### Walong Hakbang sa Pagtatag ng Kalidad sa Negosyo



#### ♦ Misyon para sa kalidad

Gumawa ka ng isang misyon na nagpapakita ng pagpapahalaga mo sa kalidad ng trabaho. Ipaalam ito sa iyong mga manggagawa. Bumuo ng isang maikling pangungusap na nagpapaalala sa pagtatrabaho nang may kalidad.

*Halimbawa: “Ang manggagawang may kalidad, di nagkakaedad.”*



#### ◆ Pamumuno Nang may Kalidad

Maging halimbawa ng isang mahusay na manggagawa. Makinig sa mga suhestiyon. Kahit gaano kaliit, maaaring makatulong ito sa pagtaguyod ng kalidad.

#### ◆ Patakaran sa Paggawa

Magtakda ng mga patakaran sa paggawa nang may kalidad. Maging mahigpit sa pagpapatupad nito. Gumawa ng mga proseso upang mapadali ang pagtatrabaho nang may kalidad. Siguruhing alam mo at ng mga manggagawa mo ang kanilang ginagawa.

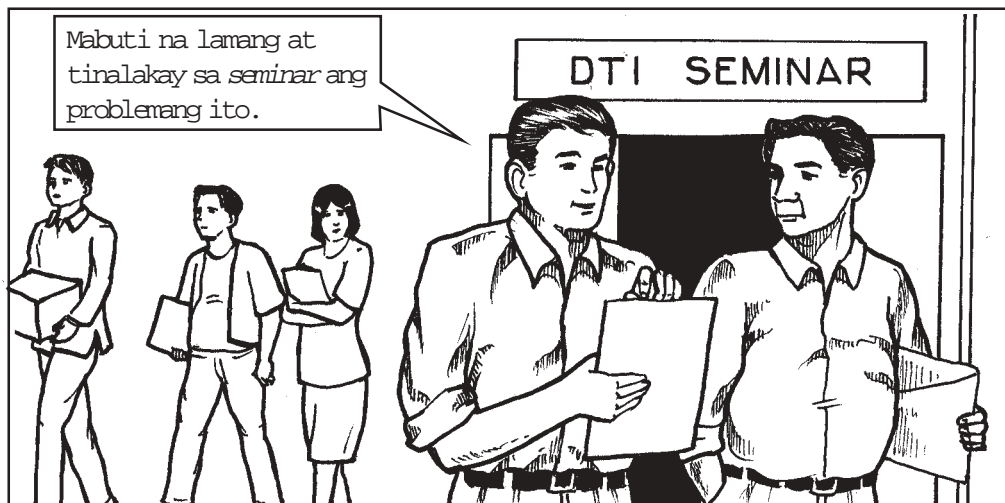


#### ◆ Pagsasanay para sa Kalidad

Mamuhunan sa mga pagsasanay.

Alamin ang mga pamamaraan sa pagsuri ng depekto sa kalidad, lalong-lalo na ng isang produkto:

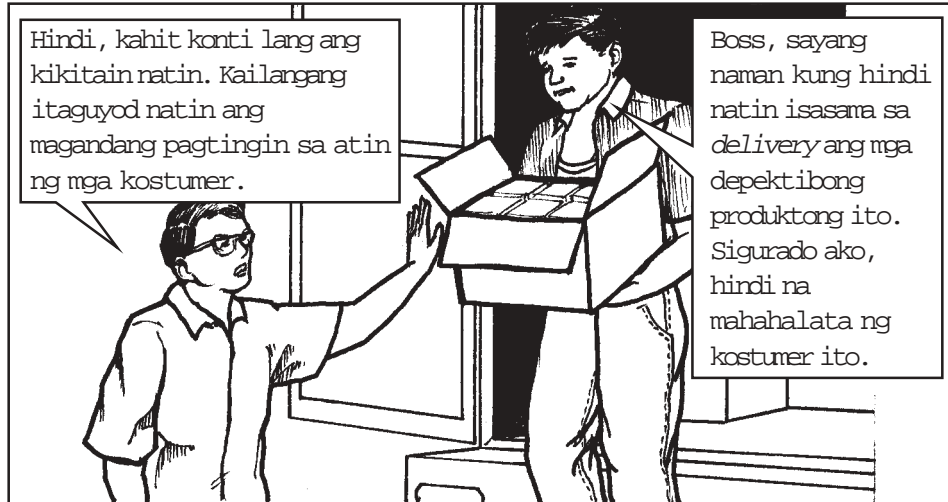
- |                         |                             |
|-------------------------|-----------------------------|
| 1. Pagtukoy sa problema | 4. Pag-iwas sa problema     |
| 2. Pagsuri sa problema  | 5. Komunikasyon sa kostumer |
| 3. Paglutas sa problema |                             |



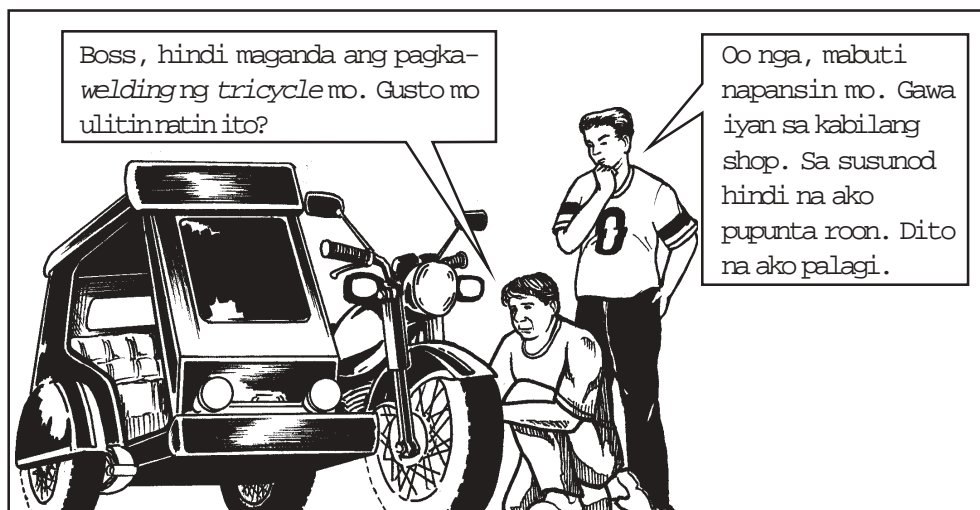


### ◆ Pagpapatibay ng Paninindigan sa Kalidad

Panatilihing matibay ang paninindigan mo sa pagtataguyod ng kalidad sa trabaho. Huwag mabulag sa malaking kita kung ang kapalit naman ay pagkasira ng pangalang ipinundar mo.



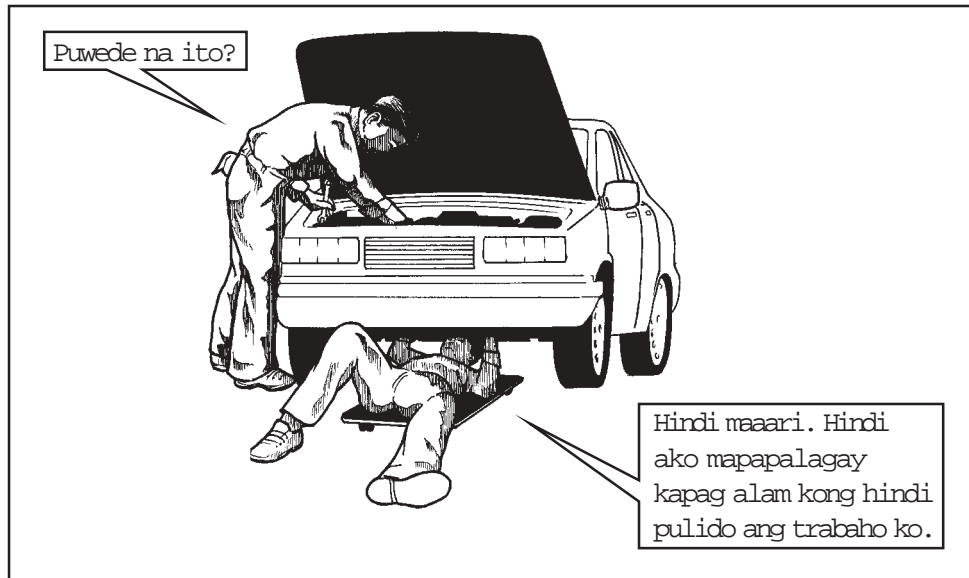
### ◆ Paggawa Nang may Kalidad



Kung naipakita at naibigay mo na sa iyong manggagawa ang lahat ng suporta, inaasahang magkakaroon siya ng magandang pananaw sa paggawa. Hindi na mahirap pang gawin ang isang de-kalidad na serbisyo o produkto. Magiging bahagi na ito ng inyong pang-araw-araw na gawain.

### ◆ Pag-uugali na may Kalidad

Kung naging bahagi na ng pang-araw-araw mong buhay ang kalidad sa trabaho, nakakabit na ito sa iyong pag-uugali at hindi kaagad-agad mabubuwag.



Ano ba ang kultura? Ang **kultura** ay ang klase ng pamumuhay ng isang grupo ng tao. Kung de-kalidad ang klase ng pamumuhay ng mga manggagawa mo, paano mo mailalarawan ang kanilang produkto? Malamang de-kalidad din ito.

### ◆ Kalidad Bilang Isang Kultura

Napakaganda kung napagtagumpayan mo ang pakikibaka tungo sa isang de-kalidad na serbisyo at produkto. Kung narating mo na ang pinakatuktok na hagdan tungo sa pagtatatag ng negosyong kumikilala sa salitang **kalidad** at kung naging kultura na sa iyong negosyo ang kalidad, nasa kamay mo na ang ganap na tagumpay.



### Subukan Natin Ito

Gumawa ng sarili mong misyon para sa kalidad ng iyong serbisyo o produkto. Kailangang maiksi lamang ito at madaling maalala.

---

---

---

---



## Alamin Natin ang Iyong mga Natutuhan

1. Bilang isang manggagawa, anu-anong mga katangian ang maaaring makatulong sa iyo upang maitaguyod ang walong hakbang na iyong natutunan tungo sa de-kalidad na serbisyo at produkto? Ilista ang mga ito.

---

---

---

---

---

2. Isulat ang walong hakbang tungo sa de-kalidad na serbisyo at produkto.

---

---

---

---

---

---

---

---

Ikumpara ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* na nasa pahina 40 ng modyul na ito.



## Tandaan Natin

- ◆ Naghahatid ng kasaganaan, kayamanan, kasikatan, kaginhawahan, at katatagan ang kalidad sa produkto o serbisyo.
- ◆ May walong hakbang sa pagtatag ng kalidad sa negosyo. Ito ay: paggawa ng misyon para sa kalidad, pamumuno na may kalidad, pagpapatupad ng patakaran sa paggawa nang may kalidad, pagsasanay para sa kalidad, pagpapatibay ng kaalaman sa kalidad, paggawa na may kalidad, pag-uugali na may kalidad, at pagkakaroon ng kultura ng kalidad.

Narating mo na ang katapusan ng modyul na ito. Tunay kang isang mahusay na mag-aaral. Marami ka bang natutuhan sa modyul na ito? Naging kasiya-siya ba sa iyo ang pag-aaral mo ng mga araling nasulat rito? Buod ng mahahalagang nilalaman ng modyul ang mga sumusunod upang matulungan kang tandaan ang mga ito nang mabuti.



## Ibuod Natin

Ayon sa modyul na ito:

- ◆ Mahalaga ang kalidad sa anumang produkto o serbisyo.
- ◆ Kasama sa kalidad ng isang produkto o serbisyo ang kakayahan nitong tugunan ang mga pangangailangan ng kostumer.
- ◆ Isang tuloy-tuloy na proseso ng pagbabago ang kalidad tungo sa ikahuhusay ng isang produkto o serbisyo.
- ◆ Maaaring maitatag ang kalidad sa isang negosyo sa pamamagitan ng pagtataguyod ng patakaran, gawain at pag-iisip na naaayon sa katangian ng dekalidad na produkto o serbisyo.



## Anu-ano ang mga Natutuhan Mo?

- A. Alamin kung maaari mo nang isabuhay ang iyong mga natutuhan. Ang mga sumusunod na katanungan ay susukat sa iyong kaalaman.
1. Ano ang karaniwang pagkakamali ng may-ari kaya nalulugi ang negosyo?
    - a. mahal sumingil sa produkto o serbisyo
    - b. may malasakit sa empleyado
    - c. walang patakaran sa kalidad
    - d. inaalagaan ang kostumer
  2. Sino sa sumusunod ang masasabi mong kostumer?
    - a. tumitingin
    - b. nagtatanong
    - c. bumibili
    - d. lahat ng nabanggit
  3. Bilang isang kostumer, anu-ano ang mga pangangailangan mo sa isang produktong bibilhin?
    - a. mura
    - b. maganda
    - c. matibay
    - d. mamahalin

4. Alin sa sumusunod ang nagsasaad ng katangian ng de-kalidad na produkto at serbisyo?
  - a. tumutugon sa mga pangangailangan ng kostumer
  - b. may magagandang anunsiyo sa radyo at telebisyon
  - c. magaan sa bulsa
  - d. ginagamit ng iyong kapitbahay
5. Kung ikaw ay mayroong negosyo, paano ka makapagbibigay ng de-kalidad na serbisyo?
  - a. Makisimpiya sa kostumer.
  - b. Tugunan ang mga pangangailangan ng kostumer.
  - c. Siguruhing maganda ang serbisyo at produkto.
  - d. Lahat ng nabanggit

B. Isulat sa patlang kung **tama** o **mali** ang pangungusap.

- \_\_\_\_\_ 1. Tugunan ang reklamo ng kostumer.
- \_\_\_\_\_ 2. Aminin sa kostumer ang serbisyong nagkulang.
- \_\_\_\_\_ 3. Uunlad ang negosyo sa produktong kunwari'y de-kalidad.
- \_\_\_\_\_ 4. Patakarang ipinatupad, serbisyong walang katulad.
- \_\_\_\_\_ 5. Habang dumarami ang kostumer, dapat lalong gumaganda ang serbisyo.
- \_\_\_\_\_ 6. Maaari pa ring ibenta ang produktong may depekto.
- \_\_\_\_\_ 7. Paggawang de-kalidad ang pag-uugaling de-kalidad.
- \_\_\_\_\_ 8. Hindi puwede ang puwede na.
- \_\_\_\_\_ 9. Pabayaang ang mareklamong kostumer, tatal marami pa namang iba.
- \_\_\_\_\_ 10. Magsasabi sa iba pang kostumer ang nasiyahang kostumer.

Ikumpara ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* na nasa pahina 40 at 41. Kung ang iyong nakuhang tamang sagot ay:

- 0–5 Kailangan mong pag-aralan muli ang buong modyul.
- 6–10 Mahusay! Balikan na lamang ang mga bahaging hindi mo gaanong naunawaan.
- 11–15 Binabati kita! Naunawaan mong mabuti ang nilalaman ng modyul na ito. Taas-noo mo nang masasabi na mahalaga ang kalidad sa iyong serbisyo o produkto. Kung susundin mo ang lahat ng natutuhan mo, maaaring maging matagumpay ang iyong negosyo. Sana'y magtagumpay ka nga!



## Batayan sa Pagwawasto

### A. Anu-ano Na ang mga Alam Mo? (*pahina 1–2*)

- A. 1. (c) De-kalidad ang isang produkto kung matibay ito. Sa tibay at tatag ng isang produkto nasusukat ang kalidad nito.

Ang pangalawang tamang sagot ay **a**. Kung pandekorasyon ang produkto, maaaring masabi mo rin na de-kalidad ito kung pulido at maganda ang pagkakagawa.

Kung letrang **b** o **d** ang sagot mo, ito ay mali. Hindi basehan ng kalidad ang presyo ng isang produkto.

2. (a) Sa isang negosyo, palaging tama ang kostumer. Ang kostumer ang bumubuhay sa kahit ano pa mang negosyo kaya palaging igalang at ipagpalagay na tama ang kanilang opinyon.
3. (c) Ang tagumpay ng isang produkto ay nasa kalidad nito. Kung de-kalidad ang iyong produkto wala itong ibang patutunguhan kundi tagumpay. Wala sa hitsura, presyo o pangalan ng produkto ang tagumpay. Maaaring mura ang iyong produkto nguni't hindi naman maaasahan. Hindi ka pa rin tatangkilikin ng iyong kostumer.
4. (a) Nagdudulot ng pagkasira ng pangalan ng isang produkto ang pagkakamali sa pagkakagawa nito .
5. (d) Dinarayo ng parokyano ang serbisyong maganda. May kasabihan na ang isang nasiyahang kostumer ay magrerekomenda pa ng maraming kostumer.

### B. Aralin 1

*Pag-isipan Natin Ito (pahina 9)*

Dapat lagyan ng tsek ang mga sumusunod na bilang: 3, 5, 6, 7.

*Subukan Natin Ito (pahina 15)*

(Maaaring maiba ang sagot ng mag-aaral ayon sa kanyang paniniwala at pagkakaunawa sa aralin. Mga posibleng maging sagot ang sumusunod.)

pagsimangot, pagiging masungit, hindi handang magbigay ng tulong, mukhang pera, walang pakialam sa damdamin ng kostumer, walang pakialam sa kalidad ng produkto o serbisyo at bastos o walang-galang

*Alamin Natin ang Iyong mga Natutuhan (pahina 15)*

(Maaaring maiba ang sagot ng mag-aaral ayon sa kanyang paniniwala.  
Inaasahang magiging sagot ng mag-aaral ang sumusunod.)

Magiging mas mabenta ang maliit na patahian. Nasusukat hindi lamang sa laki ng negosyo o ganda ng gamit nito ang kalidad ng serbisyo. Nasusukat din sa paraan ng pagsagot ng negosyo sa pangangailangan ng kostumer ang kalidad. Kung hindi marunong tumugon sa pangangailangan ng maliliit na kostumer ang malaking patahian, tiyak na lilipat ang mga ito sa maliit na patahian. Sa kalaunan, mas magiging mabenta pa rin ang maliit na patahian dahil ito ang dadayuhin ng maraming kostumer.

### **C. Aralin 2**

*Subukan Natin (pahina 27)*

(Maaaring maiba ang sagot ng mag-aaral ayon sa kanyang personal na pananaw at balak sa buhay. Halimbawa lamang ang sumusunod.)

#### **Gawain/Negosyo**

Pagtatahi/Patahian

#### **Paraan Upang Ito'y Maging De-kalidad**

Gagamit ako ng matitibay na materyales upang maging matibay rin ang aking mga tinatahi.

*Alamin Natin ang Iyong mga Natutuhan (pahina 27–28)*

- A. Ipinapahayag ng kasabihan na kalidad ang pinakamahalagang aspeto ng isang produkto o serbisyo. Ang kalidad ng produkto o serbisyo ang siyang maaalala ng mga kostumer, kaya naman mahalagang pagbutihin ito upang matandaan din ng kostumer ang pangalan ng produkto o serbisyo.
- B. Dapat bilugan ang sumusunod na salita o parirala:
- |                   |          |
|-------------------|----------|
| matatag           | ligtas   |
| pangmatagalan     | epektibo |
| mapagkakatiwalaan |          |
- C.
1. pangmatagalan
  2. matatag
  3. epektibo
  4. mapagkakatiwalaan
  5. seguridad

#### **D. Aralin 3**

*Subukan Natin Ito (pahina 34)*

(Maaaring maiba ang sagot ng mag-aaral ayon sa kanyang sariling ideya. Halimbawa lamang ang sumusunod.)

“De-kalidad na serbisyo, dinudumog ng mga tao.”

*Alamin Natin ang Iyong mga Natutuhan (pahina 35)*

1. (Halimbawa lamang ang sumusunod.)  
pagiging malikhain, pagkakaroon ng malawak na kaalaman, pagiging bukas ang isipan sa mga teknolohiya, pagkakaroon ng mata sa detalye
2. Ang sumusunod ay ang walong hakbang sa pagtatag ng kalidad sa negosyo:
  - a. misyon para sa kalidad
  - b. pamumuno na may kalidad
  - c. patakaran sa paggawa nang may kalidad
  - d. pagsasanay para sa kalidad
  - e. pagpapatibay ng kaalaman sa kalidad
  - f. paggawa na may kalidad
  - g. pag-uugali na may kalidad
  - h. kalidad bilang isang kultura

#### **E. Anu-ano ang mga Natutuhan Mo? (pahina 36–37)**

- A.
  1. (c) Kailangan ang patakaran sa kalidad upang gumanda ang serbisyo at produkto.
  2. (d) Ang tumitingin, nagtatanong at bumibili ay pare-parehong matatawag na kostumer. Kung hindi man sila bumili ngayon, maaari pa rin silang bumili kung may pangangailangan na.
  3. (c) Tibay ng produkto ang hanap ng karamihan sa mga kustomer. Pangalawa lamang sa prioridad ng kustomer ang ganda at presyo.
  4. (a) Kung tumutugon ang isang produkto sa pangangailangan mo bilang kustomer at nasa produktong ito lahat ng hinahanap mo, masasabi mong de-kalidad ito.
  5. (d) Lahat ng nabanggit ay tama.



- B. 1. Tama  
2. Tama  
3. Mali  
4. Tama  
5. Tama  
6. Mali  
7. Tama  
8. Tama  
9. Mali  
10. Tama



## **Sanggunian**

Batter, Joe. *Building a Total Quality Culture*. Menlo Park, California: Crimp Publication, 1992.