

# Efnisyfirlit

<b>INNGANGUR.....</b>	<b>1</b>
<b>1 ALMENNT UM GÆÐAKOSTNAÐ .....</b>	<b>2</b>
1.1 SKILGREINING.....	2
1.1.1 <i>Gæði</i> .....	2
1.1.2 <i>Gæðakostnaður</i> .....	2
1.2 HVERNIG TRYGGJA FYRIRTÆKI GÆÐI VÖRU EÐA ÞJÓNUSTU .....	6
1.3 FLOKKUN.....	7
1.3.1 <i>Kostnaður við að uppfylla gæðakröfur</i> .....	8
1.3.2 <i>Kostnaður við að uppfylla ekki gæðakröfur</i> .....	9
1.3.3 <i>Glötuð tækifæri</i> .....	9
1.3.4 <i>Tengsl flokkana</i> .....	11
1.4 HVERS VEGNA AÐ GREINA GÆÐAKOSTNAÐ? .....	13
1.4.1 <i>Forsendur fyrir greiningu</i> .....	15
1.5 HAGKVÆMNISMÖRK GÆÐAKOSTNAÐAR .....	18
1.6 ERFIÐLEIKAR VIÐ MAT Á GÆÐAKOSTNAÐI .....	22
1.7 TAKMARKANIR Á NOTKUN UPPLÝSINGA UM GÆÐAKOSTNAÐ.....	22
<b>2 AÐFERDAFRÆÐIN .....</b>	<b>25</b>
2.1 AFMARKAÐUR FERILL.....	25
<b>3 KJARNAFÆÐI OG NORÐANFISKUR .....</b>	<b>27</b>
3.1 SAGA FYRIRTÆKJANNA .....	27
<b>4 GREINING FERILS .....</b>	<b>29</b>
4.1 VINNSLUFERILL KJARNAFÆÐIS OG NORÐANFISKS.....	29
4.1.1 <i>Vörumóttaka</i> .....	31
4.1.2 <i>Undirbúnингur við pökkun</i> .....	31
4.1.3 <i>Pökkun</i> .....	31
4.1.4 <i>Undirbúnингur fyrir vigtun og verðlagningu</i> .....	31
4.1.5 <i>Vigtun og verðlagning</i> .....	32
4.1.6 <i>Viðskiptavinur pantar vöru</i> .....	32
4.1.7 <i>Vara tekin til og send</i> .....	32
<b>5 MAT ÁHÆTTUSTADA.....</b>	<b>33</b>
5.1 HELSTU ÁHÆTTUSTAÐIR HJÁ KJARNAFÆÐI/NORÐANFISKI .....	33
5.1.1 <i>Vörumóttaka</i> .....	33
5.1.2 <i>Undirbúnингur fyrir pökkun</i> .....	33
5.1.3 <i>Pökkun</i> .....	34
5.1.4 <i>Undirbúnингur fyrir vigtun og verðlagningu</i> .....	34
5.1.5 <i>Vigtun og verðlagning</i> .....	35
5.1.6 <i>Viðskiptavinur pantar vöru</i> .....	35
5.1.7 <i>Vara tekin til og send</i> .....	35
5.1.8 <i>Tengsl aðgerða</i> .....	36
<b>6 GREINING Á GÆÐAKOSTNAÐI.....</b>	<b>37</b>
6.1 KOSTNAÐUR: .....	37
6.1.1 <i>Vörumóttaka</i> .....	37

6.1.2	<i>Undirbúningur fyrir pökkun</i> .....	37
6.1.3	<i>Pökkun</i> .....	37
6.1.4	<i>Undirbúningur fyrir vigtun og verðlagningu</i> .....	38
6.1.5	<i>Vigtun og verðlagning</i> .....	38
6.1.6	<i>Viðskiptavinur pantar vöru</i> .....	39
6.1.7	<i>Vara tekin til og send</i> .....	40
6.1.8	<i>Tengsl aðgerða</i> .....	41
6.2	HEILDAR GÆÐAKOSTNAÐUR .....	42
7	<b>TILLÖGUR TIL ÚRBÓTA</b> .....	<b>44</b>
8	<b>UMRÆÐA</b> .....	<b>46</b>
9	<b>NIÐURSTAÐA</b> .....	<b>47</b>
	<b>HEIMILDASKRÁ</b> .....	<b>49</b>
	RITAÐAR HEIMILDIR .....	49
	MUNNLEGAR HEIMILDIR .....	50
	<b>VIÐAUKAR</b> .....	<b>51</b>