Wydział Informatycznych Technik Zarządzania WSISiZ
Studia dzienne w roku akademickim 2002/2003

Zarządzanie jakością usług

J. Sikorski

Tematy i pytania przygotowujące do egzaminu

1. Ujęcie jakości produktu lub usługi w kategoriach realizacji wymagań odbiorcy (klienta):
   - 1.1. definicje jakości,
   - 1.2. składniki nowoczesnego pojęcia jakości.
   - 1.3. wieloaspektowość pojęcia jakości
   - 1.4. jakość projektowa (klasa) a jakość wykonania
   - 1.5. wymiary jakości obsługi
2. Historia rozwoju zarządzania jakością:
   - 2.1. co nazywamy kontrolą jakości?
   - 2.2. co nazywamy sterowaniem jakością?
   - 2.3. co nazywamy zapewnieniem jakości?
   - 2.4. co nazywamy zarządzaniem przez jakość (TQM)?
3. Koncepcja klienta wewnętrznego i jej znaczenie dla zarządzania jakością:
   - 3.1. co to jest łańcuch jakości?
   - 3.2. jak należy kształtować współpracę z klientem wewnętrznym?
   - 3.3. jak należy kształtować współpracę z dostawcą wewnętrznym?
   - 3.4. gdzie zaczyna się łańcuch jakości i jakie wnioski należy z tego faktu wyciągnąć?
4. Podstawowe wskazania wynikające z koncepcji zarządzania przez jakość w zakresie działalności firmy:
   - 4.1. jakie cechy powinna posiadać preferowana struktura organizacyjna firmy?
   - 4.2. jak powinna być rozłożona odpowiedzialność za jakość?
   - 4.3. jaki system motywacyjny powinien wspierać zaangażowanie pracowników w poprawę jakości?
   - 4.4. jakie funkcje powinien spełniać system informacyjny w firmie w ramach realizacji strategii skupienia się na wymaganiach klientów?
5. Inicjowanie programów poprawy jakości:
   - 5.1. kto powinien takie programy inicjować?
   - 5.2. w jakich warunkach powinny być one podejmowane?
   - 5.3. kiedy należy je inicjować?
   - 5.4. w jakim zakresie należy je realizować?
   - 5.5. w jaki sposób powinny być prowadzone?
6. Kluczowe składniki procesu wdrażania zarządzania przez jakość – warunki sukcesu
   - 6.1. jaką rolę pełni kadra kierownicza?
   - 6.2. jaki zasięg powinny mieć zmiany?
   - 6.3. jakie zmiany w postawie pracowników są niezbędne?
   - 6.4. jaki styl kierowania powinien dominować?
7. Metody rozpoznawania i analizy oczekiwań klienta:
   - 7.1. jakie drogi uzyskiwania informacji o klientach, ich wymaganiach i ocenach można wykorzystywać?
   - 7.2. na czy polegają macierzowe metody analizy rynku?
   - 7.3. co to jest cykl aktywności klienta i w jakim celu jest opracowywany?
8. Rola wskaźników (miar) jakości w programach jej poprawy:
   - 8.1. jakie znaczenie ma ustalanie standardów i jak należy je wykorzystywać?
   - 8.2. jaką rolę mogą pełnić punktów odniesienia i gdzie można ich szukać?
9. Klasyfikacja kosztów jakości:
   - 9.1. dlaczego należy liczyć koszty jakości i jaką rolę powinny one pełnić przy realizacji programu poprawy jakości?
   - 9.2. dlaczego należy szacować ukryte koszty niedostatecznej jakości?
   - 9.3. co tworzy koszty braków i na jakie kategorie są one dzielone?
   - 9.4. co tworzy koszty kontroli?
   - 9.5. co tworzy koszty zapobiegania?
10. Właściwa struktura kosztów jakości:
    - 10.1. jak powinny zmieniać się te koszty w trakcie wdrażaniu koncepcji ZPJ?
    - 10.2. jakie korzyści ekonomiczne może przynieść poprawa jakości?
11. Podejście procesowe w zarządzaniu jakością:
    - 11.1. jak wygląda transformacyjny model procesu?
    - 11.2. jakie sprzężenia zwrotne są wykorzystywane dla zapewnienia jakości?
12. Współzależności pomiędzy obszarami objętymi programem poprawy jakości:
    - 12.1. jakie zmiany są dokonywane w zakresie organizacji?
    - 12.2. w jakim kierunku powinna się zmieniać kultura korporacyjna?
    - 12.3. jakie znaczenie ma wykorzystywanie odpowiednich technik i narzędzi?
    - 12.4. jak należy dokonywać oceny i jakie sprzężenia zwrotne budować?

13. Cykl poprawy jakości PDCA:
    13.1. jakie etapy obejmuje ten cykl i jakie działania obejmuje każdy z nich?
    13.2. jakie znaczenie dla procesu poprawy ma cykliczność działań ujętych w schemat PDCA?
14. „Trylogia" Jurana:
    14.1. jakie trzy funkcje z obszaru zarządzania jakością składają się na ten model postępowania?
    14.2. czy ma on charakter cykliczny?
    14.3. na jakiej podstawowej koncepcji oparte jest sterowanie jakością w tym modelu?
    14.4. na czy polega poprawa jakości w tym modelu?
15. Metoda QFD:
    15.1. jakie są podstawowe założenia tej metody?
    15.2. jakie korzyści może przynieść jej stosowanie?
    15.3. jakie ogólne zalecenia dla programów poprawy jakości wynikają z założeń tej metody?
16. Analiza sił sprzyjających i przeciwdziałających:
    16.1. według jakiego schematu ta analiza jest prowadzona?
    16.2. jakie trzy kroki obejmuje?
    16.3. na jakim etapie procesu poprawy jakości znajduje zastosowanie?
17. Diagram Ishikawy:
    17.1. jak zbudowany jest ten diagram?
    17.2. jaki jest związek pomiędzy tym diagramem a modelem „5xM"?
    17.3. w jakich warunkach diagram może być szczególnie przydatny?
    17.4. do jakiego typu analizy diagram stanowi wstęp?
18. Schematy przepływów w procesie:
    18.1. jakich podstawowych elementów graficznych używa się do ich tworzenia?
    18.2. jakiego typu przepływy mogą być opisane za pomocą takich schematów?
    18.3. jakiego typu błędy w procesach są łatwe do dostrzeżenia na takich schematach?
    18.4. jaki dodatkowy element przekształca takie schematy w mapy procesów?
    18.5. gdzie w systemach jakości takie schematy znajdują zastosowanie?
19. Rozkłady częstości i histogramy:
    19.1. według jakiego schematu opracowywana jest tablica częstości dla zbioru pierwotnych danych?
    19.2. co to jest histogram?
    19.3. w jaki sposób są interpretowane histogramy stosowane w kontroli dostaw?
20. Hipoteza Pareto i jej wykorzystanie w sterowaniu jakością:
    20.1. jak brzmi ta hipoteza?
    20.2. jak zbudowany jest wykres, za pomocą którego hipoteza jest weryfikowana?
    20.3. jak można korzystać z wykresu Pareto-Lorentza?
21. Wykresy skrzynkowe:
    21.1. jakie statystyczne miary rozkładu w próbce są wykreślane na tych wykresach?
    21.2. która z miar wartości przeciętnej: mediana czy średnia arytmetyczna, jest mniej wrażliwa na zmianę wartości pomiarów w próbce?
    21.3. do czego są stosowane te wykresy?
22. Wykresy rozproszone:
    22.1. jak są budowane i do czego służą te wykresy?
    22.2. co może dać analiza odstępstw od ogólnej tendencji ujawnionej na takim wykresie?
23. Karty kontrolne:
    23.1. jakie dwa typy zmienności w procesach próbujemy rozróżnić za pomocą tych kart?
    23.2. jakie cechy ma zmienność tych dwóch typów z punktu widzenia sterowania procesami?
    23.3. jaki jest ogólny schemat budowy i zasady stosowania kart kontrolnych?
    23.4. jakie znasz podstawowe karty Shewharta?
    23.5. do jakiego schematu próbkowania nadają się karty typu *p* i *np*?
    23.6. do jakiego schematu próbkowania nadają się karty typu *c* i *u*?
    23.7. do jakiego schematu próbkowania nadają się karty typu $\overline{X}$, *R* i *s*?
    23.8. co może być sygnałem istnienia wyznaczalnej (szczególnej) przyczyny zmienności?
24. Wskaźniki zdolności procesu:
    24.1. w jakim celu są wprowadzane te wskaźniki?
    24.2. jakie warunki musi spełniać proces, aby można było posługiwać się tymi wskaźnikami?
    24.3. jaki jest związek wskaźników zdolności procesu z przedziałem o długości 6 odchyleń standardowych?
    24.4. jaka graniczna wartość wskaźnika c_p oddziela procesy zdolne od niezdolnych do spełnienia wymagań i jakie wartości wskaźnika powinny mieć preferowane procesy?
25. Normy PN-ISO 9000:
    25.1. do czego odnoszą się wymagania tych norm?
    25.2. jakie obszary funkcjonalne organizacji objęte są wymaganiami normatywnymi?
    25.3. jakie dokumenty opisują składniki systemu jakości zgodnego z tymi normami?
26. Systemy produkcji JIT:
    26.1. co to jest system Kanban?
    26.2. w jaki sposób są tworzone harmonogramy produkcji w tych systemach?
    26.3. jaką rolę odgrywa i jak jest zapewniana jakość dostaw w tych systemach?