

Zarządzanie jakością
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. Cykl poprawy jakości PDCA:
 - 12.1. jakie etapy obejmuje ten cykl i jakie działania obejmuje każdy z nich?
 - 12.2. jakie znaczenie dla procesu poprawy ma cykliczność działań ujętych w schemat PDCA?
13. Metoda QFD:
 - 13.1. jakie są podstawowe założenia tej metody?
 - 13.2. jakie korzyści może przynieść jej stosowanie?
 - 13.3. jakie ogólne zalecenia dla programów poprawy jakości wynikają z założeń tej metody?

14. Analiza sił sprzyjających i przeciwdziałających:
 - 14.1. według jakiego schematu ta analiza jest prowadzona?
 - 14.2. jakie trzy kroki obejmuje?
 - 14.3. na jakim etapie procesu poprawy jakości znajduje zastosowanie?
15. Diagram Ishikawy:
 - 15.1. jak zbudowany jest ten diagram?
 - 15.2. jaki jest związek pomiędzy tym diagramem a modelem „5xM”?
 - 15.3. w jakich warunkach diagram może być szczególnie przydatny?
 - 15.4. do jakiego typu analizy diagram stanowi wstęp?
16. Schematy przepływów w procesie:
 - 16.1. jakich podstawowych elementów graficznych używa się do ich tworzenia?
 - 16.2. jakiego typu przepływy mogą być opisane za pomocą takich schematów?
 - 16.3. jakiego typu błędy w procesach są łatwe do dostrzeżenia na takich schematach?
 - 16.4. jaki dodatkowy element przekształca takie schematy w mapy procesów?
 - 16.5. gdzie w systemach jakości takie schematy znajdują zastosowanie?
17. Rozkłady częstości i histogramy:
 - 17.1. według jakiego schematu opracowywana jest tablica częstości dla zbioru pierwotnych danych?
 - 17.2. co to jest histogram?
 - 17.3. w jaki sposób są interpretowane histogramy stosowane w kontroli dostaw?
18. Hipoteza Pareto i jej wykorzystanie w sterowaniu jakością:
 - 18.1. jak brzmi ta hipoteza?
 - 18.2. jak zbudowany jest wykres, za pomocą którego hipoteza jest weryfikowana?
 - 18.3. jak można korzystać z wykresu Pareto-Lorentza?