

MENEDZSMENT ÉS VÁLLALKOZÁSGAZDASÁGTAN (BMEGT20A001)

2012/13/2 félév

Előre kiadott kérdések a 3. zárthelyi dolgozathoz

Minőségmenedzsment alapok

Tesztkérdések

A folyamatok menedzselése szempontjából milyen szereplői vannak egy folyamatnak?

- Vevők
- Munkacsoport
- Gazda
- Szállítók

A japán minőségrendszer-fejlődésre jellemző

- a dolgozók tömeges bevonása.
- az alulról felfelé való terjedés.
- teljeskörűség, rendszeresség.

A minőség fogalmán manapság elsősorban

- annak mértékét értjük, hogy a termék mennyire elégíti ki a vevő igényeit.

A minőségmenedzsment területén Magyarországon

- az ISO 9001-es rendszer már nagymértékben elterjedt, ennek hatékony alkalmazása, működtetése, fejlesztése napjaink egyik fontos feladata.
- a TQM menedzsment filozófia terjesztése, bevezetése napjaink fontos feladata a termelő és nem termelő területeken egyaránt.

A minőségrendszerek fejlődésének fázisai:

- szabályozás, ellenőrzés, biztosítás.

A Pareto-diagram ...

- alkalmazása segít azokra az okokra koncentrálni, amelyek eltávolítása vagy megváltoztatása a legnagyobb hatást váltja ki.
- a problémák okainak viszonylagos fontosságát egyszerű, gyorsan elemezhető módon ábrázolja.
- lényegében egy oszlopdiagram, ami a problémák fontosságát csökkenő sorrendben ábrázolja.

A TQM

- egy minőségközpontú menedzsment filozófia.
- az USA-ban alakult ki a 80-as években.

A TQM kapcsán három alapelvet szokás megfogalmazni:

- vevőközpontúság, folyamatos javítás (fejlesztés), dolgozók bevonása, felhatalmazása (teljes elkötelezettség).

Az amerikai minőségrendszer-fejlődésre jellemző

- a felülről lefelé terjeszkedés.
- az ún. „hólabda” elv.
- a stratégiai, menedzsment szintű megközelítés.

Az alábbi, TQM alapelvekre vonatkozó állítások közül jelölje meg az igazakat! (Egy lehetséges példa, a zh-n a többi alapelv, valamint egynél több alapelv is szerepelhet.)

- Egyik alapelve a folyamatos fejlesztés.

Az ellenőrzőkártyák a(z)

- folyamatszabályozás, a termelési folyamat „kézben tartásának” egyik legfontosabb eszközei.
- statisztikai folyamatszabályozási rendszerben a veszélyes hibák miatti elállítódásokat jelzik.

Az ellenőrzőkártyák használatának egyik fő célja, hogy

- észleljük a folyamatban rendszeresen fellépő jelentősebb változásokat.

Az ISO 9001

- egy minőségbiztosítási szabvány jelzése.

Az ISO 9001 (Egy lehetséges példa, a zh-n a többi fejezet is szerepelhet)

szabvány egyik fő fejezete a vezetőség felelősségi körével kapcsolatos követelményekkel foglalkozik.

Az ISO 9001

szabvány fő fejezetei a vezetőség felelősségi köre, gazdálkodás az erőforrásokkal, a termék előállítása, valamint a mérés, elemzés és fejlesztés.

Az ISO 9001

szabványnak való megfelelésről tanúsítványt lehet szerezni.

szerinti tanúsítvány megléte erősíti a szervezet piaci pozícióját.

Az ISO 9001

szabvány kötelezően előírja, hogy a szervezetnek rendelkeznie kell az ún. minőségbiztosítási kézikönyvvel.

Az ISO 9001-es minőségbiztosítási rendszer egyik fő célja, hogy

stabil, állandó körülményeket biztosítson a vállalatnál.

bizalmat keltsen a vevőben a vállalat tevékenységével szemben.

Az ISO 9001-es minőségbiztosítási rendszert azért célszerű bevezetni egy vállalatnál, mert

növeli a vevők bizalmát a vállalat teljesítőképességével szemben.

áttekinthetővé, rendezette teszi a vállalat tevékenységét.

Az ok-okozati diagram...

egy probléma vagy állapot összes lehetséges okának növekvő részletességgel való meghatározására és grafikus ábrázolására szolgál.

a tünetek helyett az okokra irányítja a figyelmet.

Jelölje meg a minőségügyi rendszermodellt leíró szabvány(oka)t! (a legújabb, érvényes kiadás szerint)

ISO 9001

Jelölje meg az TQM filozófia alapelveit!

folyamatos fejlesztés

dolgozók bevonása, felhatalmazása

vevőközpontúság

Jelölje meg az alábbi, ISO 9001-es minőségbiztosítási rendszerre vonatkozó állítások közül a helyeseket!

Fő előnye a stabil, rendszerezett körülmények megteremtése a vállalaton belül.

Ha nem megfelelően építik ki, könnyen egy nehézkes, túldokumentált rendszerré válhat.

Jelölje meg az alábbi, TQM-re vonatkozó állítások közül a helyeseket!

A vállalat minden alkalmazottját érinti.

Nagymértékben épít a dolgozók aktív részvételére.

Jelölje meg az ISO 9000 szabványcsalád elemeit! (a legújabb, érvényes kiadás szerint)

ISO 9000

ISO 9001

ISO 9004

Jelölje meg az ISO 9001 minőségbiztosítási rendszer fő fejezeteit!

termék/szolgáltatás előállítása

mérés, elemzés fejlesztés

vezetés felelőssége

erőforrás-gazdálkodás

Jelölje meg az ISO 9001-es minőségbiztosítási rendszerre jellemző állításokat!

Nem termék, hanem rendszerszabvány.

A tágabb értelemben vett termelőrendszert szabályozza.

Jelölje meg azokat az állításokat, melyek a japán minőségrendszerek fejlődésére jellemzőek!

Gyakorlatilag az összes dolgozó részvételére, egyéni felelősségére, hozzáállására épít.

Alulról felfelé építkező rendszer.

Jelölje meg azokat az állításokat, melyek az amerikai minőségrendszerek fejlődésére jellemzőek!

- Felülről lefelé építkező rendszer.
- Legfőképpen a menedzsmentre épít, elsősorban az ő feladatuk a minőségügyi kérdések kezelése.

Jelölje meg azokat az állításokat melyek igazak a brainstormingra!

- Ötletek, megoldási javaslatok gyűjtésére használható módszer.
- Gyors, rövid idő alatt befejeződik.

Jelölje meg azokat az állításokat melyek igazak a Pareto-elemzésre!

- elsődleges célja a kritikus hibák feltárása
- az ún. 80-20-as (vagy 2/3-1/3) szabályon alapszik.

Jelölje meg azokat az állításokat, melyek igazak a TQM rendszerre!

- A TQM alapján nem lehet tanúsítványt kiállítani, mivel az egy minőségközpontú menedzsment filozófia és nem egy szabvány.
- A TQM menedzsment filozófia hatékony alkalmazásához a dolgozók aktív részvétele szükséges.

Jelölje meg azokat az állításokat, melyek igazak a TQM rendszerre!

- Megváltozik a menedzsment szerepe a vállalatnál.
- A vállalat valamennyi munkatársára kiterjed.
- Emberközpontú, a munkatársak megelégedettségére is törekszik.

Jelölje meg azokat az állításokat melyek igazak az Ishikawa diagramra!

- segítségével feltárhatók a hibák ok-okozati rendszere
- szisztematikusan feltárja a hibák okait

Jelölje meg azokat az állításokat, melyek igazak az ISO9001 rendszerre!

- A vállalati folyamatok összehangolására, egységes szabályozására törekszik.
- Sikeres bevezetését tanúsítással igazolják a külső partnerek, elsősorban a vevők felé.

Jelölje meg azokat az állításokat, melyek igazak F. W. Taylor tevékenységére!

- Az Ő nevéhez fűződik az első minőségügyi rendszer bevezetése a vállalatoknál.
- Kitalálta, s bevezette a minőségellenőrzési osztályokat.

Manapság akkor tekintünk jó minőségűnek egy terméket, ha

- az megfelel a vevő nyilvánvaló esetleg rejtett igényeinek.

Melyek a hatlépéses folyamatjavítási modell részei? (Egy lehetséges példa, a zh-n a többi lépés is szerepelhet!)

- Probléma definiálása
- Teljesítmény mérése
- Javaslatok, megoldások kifejlesztése és kipróbálása.

Mikor egy folyamatról azt mondjuk, hogy szabályozott állapotban van, az azt jelenti, hogy

- a folyamat stabil, előre jelezhető az állapota.
- a folyamatban csak a véletlen hibák hatnak.