

MENEDZSMENT ÉS VÁLLALKOZÁSGAZDASÁGTAN (BMEGT20A001)

2012/13/2 félév

Előre kiadott kérdések a 3. zárthelyi dolgozathoz

Minőségmenedzsment alapok

Rövid kifejtős kérdések

A folyamatfejlesztés lépéseinek megfelelő sorrendben, ismertesse a hatlépéses folyamatjavítási modell lépéseit!

probléma definiálása; folyamat azonosítása és dokumentálása; a teljesítmény mérése; mérték megértése; javaslatok, megoldások kifejlesztése, kipróbálása; megoldások gyakorlatba ültetése, értékelés

A TQM filozófia szerint kik a folyamatok szereplői?

bemeneteket biztosítók, szállítók; folyamatot működtetők, munkacsoport; vevők; folyamatgazda

Felülről lefelé haladva sorolja fel az ISO 9001 dokumentációs rendszerének elemeit!

minőségbiztosítási kézikönyv, minőségbiztosítási eljárások, munkautasítások, űrlapok, jegyzőkönyvek, dokumentumok.

Melyek a folyamatra ható tényezők, zavarok fő csoportjai?

véletlen, veszélyes (rendszeres) és egyedi (kiugró) hibák

Melyek a piaci verseny meghatározó tényezői?

ár, mennyiség, idő, minőség

Melyek az ISO 9000-es szabványrendszer fő szabványai?

- ISO 9000:2005 Alapok és szótár
- ISO 9001:2008 Követelmények
- ISO 9004:2009 Útmutató a teljesítőképesség továbbfejlesztéséhez

Melyek az ISO 9001 dokumentációs rendszer működésének legfontosabb szempontjai?

Fő alapelv, hogy mindig, mindenki hozzáférjen a munkájához szükséges dokumentációkhoz, ezek mindig aktuálisak, naprakészek legyenek. Ennek megvalósítására ki kell építeni egy dokumentációs rendszert, s ki kell dolgozni egy eljárást, melyben szabályozzuk a dokumentumok kiadásának, rendszeres átvizsgálásának, módosításának rendjét.

Melyek az ISO 9001-es szabvány rendszerkövetelményeinek fő pontjai?

vezetés felelőssége, erőforrások biztosítása (erőforrás-gazdálkodás), termék/szolgáltatás előállítása, mérés, elemzés, fejlesztés

Mi a minőség?

A minőség a termék és/vagy szolgáltatás azon képességeinek és jellemzőinek az összessége, amelyek alkalmassá teszik a terméket és/vagy szolgáltatást arra, hogy kifejezett vagy elvárt vevői igényeket elégítsen ki.

vagy

Annak mértéke, hogy mennyire teljesíti egy termék vagy szolgáltatás saját megkülönböztető tulajdonságainak egy csoportja a kinyilvánított igényeket vagy elvárásokat, amelyek általában magától értetődőek vagy kötelezőek.

vagy

A japán minőségfelfogás szerint megfelelés a

- termékre vonatkozó szabványoknak, előírásoknak,
- rendeltetésre, használatra való alkalmasságnak,
- vevő nyilvánvaló igényének,
- vevő rejtett igényének

Mi a TQM?

ISO 8402 definíciója szerint:

„A teljes körű minőségmenedzsment (TQM) olyan vállalkezési módszer, amelynek középpontjában a minőség áll, a szervezet valamennyi tagjának részvételén alapul, és hosszú távú sikerekre törekszik a

fogyasztó elégedettségének, valamint a vállalat összes tagja és a társadalom hasznának figyelembevételével.”

Mi a veszélyes, rendszeres hiba?

Időszakosan jelentkező, kis számban előforduló, a folyamatra nagy hatással lévő zavarok.

Mik a legfontosabb jellemzői egy minőségbiztosítási rendszernek?

Elsődleges cél a tágran értelmezett termelési lánc folyamatainak összehangolása, stabil működési rend kialakítása. A hibamegelőzésre fókuszál.. A minőségügyi szakemberek elsődleges feladata a rendszer működtetése, fejlesztése. A minőségért az összes érintett részleg a felelős.

Mik a legfontosabb jellemzői egy minőségellenőrzési rendszernek?

Elsődleges cél a hiba megállapítása, a hibás termékek kiszűrése. Mérésekkel, vizsgálatokkal a termék jellemzőinek megfelelőségét vizsgálták. A vizsgálatokat független, képzett szakemberek végezték. A minőségért a minőségellenőrzési részleg a felelős.

Mik a legfontosabb jellemzői egy minőség szabályozási rendszernek?

Elsődleges cél a termelési folyamatban fellépő hiba észlelése, újbóli előfordulásának megakadályozása. Nem az ellenőrzés a fő cél, hanem a folyamatok „kézben tartása” mintavételen alapuló, statisztikai módszerek alkalmazásával. A minőségért a termelő és egyéb műszaki részlegek a felelősök.

Mikor tekintünk egy folyamatot stabilnak, szabályozottnak?

A folyamatot akkor nevezzük stabilnak, vagy statisztikailag kézben tartottnak (szabályozottnak), ha az ingadozás véletlenszerű, időben állandó, nincsenek jól megnevezhető és felismerhető okai.

Milyen sajátosságai vannak a japán minőségfejlődésnek?

Társadalmi, történelmi hagyományokra, szemléletre építve, dolgozók tömegeit vonja be a minőségrendszerbe. Operatív szinten foglalkoznak a minőséggel. Alulról felfelé építkeznek. Különösen a kezdeti korszakra jellemző az adaptív innováció. Először vezetnek be teljeskörűen, és foglalkoznak a minőséggel rendszeresen. A megvalósítás fő eszköze a minőségkörök rendszere.

Milyen sajátosságai vannak az USA minőségfejlődésének?

Itt alakult ki az első minőségrendszer, a minőségellenőrzés, F. W. Taylor tevékenységének köszönhetően. Későbbiekben is jellemzően stratégiai szinten kezelik, elsősorban menedzsment feladatnak tekintik a minőséggel való foglalkozást. Felülről lefelé terjed. („Hólabda elv” alkalmazása.) Fő vivőréteg a menedzsment.

Milyen alapszabályokat kell betartani a brainstorming ülésen résztvevőknek?

A születendő gondolatok nem kritizálhatóak. A mennyiség fontosabb a minőségénél. Egy-egy új ötlet ugródeszka lehet más ötletekhez, gondoljunk tovább mások ötleteit. Minden ötletet rögzíteni kell.

Mire használható a folyamatábra?

Egy adott folyamat eseményeinek, tevékenységeinek, lépéseinek vizuális szemléltetésére, megértésére.

Mit jelent a TQM-ben a folyamatos fejlesztés alapelve?

A folyamatos javítás koncepciója szerint a munka egymással szorosan összekapcsolódó lépések és tevékenységek sorozatának végeredménye; a folyamat végén egy kimenet (szolgáltatás vagy termék) születik. A folyamat valamennyi lépését szüntelenül figyelemmel kell kísérni és fejleszteni annak érdekében, hogy csökkentsük az eltéréseket és javítsuk a folyamat megbízhatóságát. A folyamatos javítás elsődleges célja, hogy megbízható folyamatok jöjjenek létre, abban az értelemben, hogy minden egyes esetben a kívánt kimenetet (eredményt/terméket/szolgáltatást) kapjuk, eltérés nélkül.

Mit jelent a TQM-ben a teljes elkötelezettség, felhatalmazás alapelve?

Olyan intézkedéseket foglal magába, amelyek hasznosítják a szervezet valamennyi alkalmazottjának tudását, és ennek segítségével tesznek szert piaci előnyökre. Az alkalmazottak minden szinten széles körű jogosítvánnyal rendelkeznek arra, hogy javítsák termékeiket és folyamataikat, még hozzá úgy, hogy új és rugalmas munkastruktúrákat alakítsanak ki a problémák megoldására, a folyamatok javítására és a vevők igényeinek kielégítésére.

Mit jelent a TQM-ben a vevőközpontúság?

A minőségi termék/szolgáltatás nyújtása azon a koncepción alapszik, hogy mindenkinek van vevője, és hogy a vevők igényeit, szükségleteit és elvárásait mindenkor és minden alkalommal ki kell elégíteni

ahhoz, hogy a szervezet, – mint egész – ugyanezt a célt megvalósíthassa. Ehhez a koncepcióhoz a vevők igényeinek alapos feltérképezésére és elemzésére van szükség. Amikor már ezekről az igényekről világos képet kapunk, olyan működési módot kell biztosítani, hogy maradéktalanul ki is elégítsük azokat.

Mit tekintünk véletlen hibának, zavarnak?

Állandóan jelenlévő, nagyszámú, a folyamatot csak kissé befolyásoló zavarokat

Sorolja fel a minőségmenedzsment fejlődésének fázisait időrendben!

minőségellenőrzés, minőség szabályozás, minőségbiztosítás, TQM

Sorolja fel a TQM alapelveit!

Vevőközpontúság, folyamatos fejlesztés, dolgozók bevonása, felhatalmazása (teljes elkötelezettség, felhatalmazás)