

TESZT: Alapfogalmak meghatározása

1. Határozza meg az alábbi definíciókat:

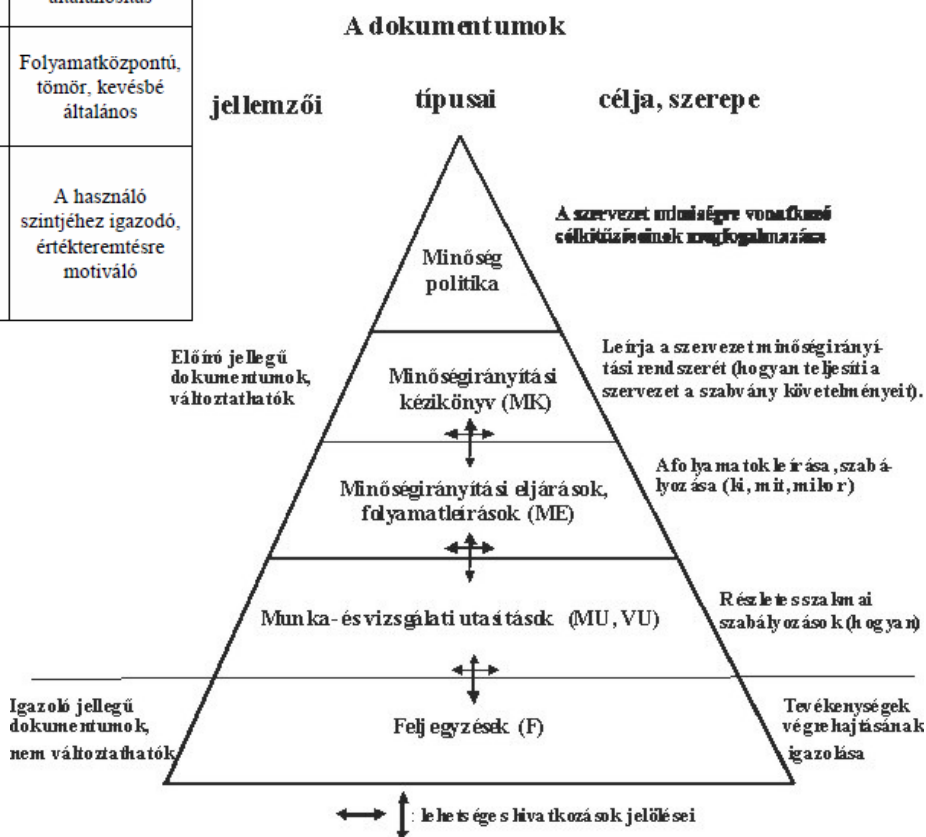
- **Minőség:**
Annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket „Az egyformaság és a megbízhatóság előre látható szintje alacsony költségek mellett és a piacnak megfelelően.” – Deming
„Ami megfelelően használható.” – Juran
„Megfelelés a követelményeknek.” – Crosby
„A termelő és szolgáltató rendszerek összekapcsolása a vevői elvárásainak kielégítésére a leggazdaságosabb módon.” – Feigenbaum
A minőség a tervezés érdeme.” - Taguchi
- **Termék:**
Tevékenységek, vagy folyamatok eredménye.
Lehet - szolgáltatás,
- hardver (megfogható termék), - feldolgozott anyag (pl. ömlesztett sóder, cement),
- szoftver (szellemi termék), - ezek kombinációja.
Lehet - anyagi (szerelt termék),
- szellemi (ismeret, fogalom), - ezek kombinációja.
Lehet - szándékos (szerelt termék), - nem szándékos (pl. kohógáz, kamragáz),
- **Auditor:**
Felülvizsgáló, akinek megvan a felkészültsége audit végzésére

2. Soroljon fel minőségügyi szakembereket, akik meghatározók voltak a minőségirányítás történeti fejlődésében:

- Juran 10 pontja a minőségjavításhoz
- Crosby - "nulla hiba"
- Deming (TQM 14 pontja Deming kerék PDCA)
- Feigenbaum "minőség költsége koncepció"
- Ishikawa

3. Vázolja fel a minőségirányítási dokumentumok struktúráját:

Dokumentum / Szint	Cél	Alkalmazás	Stiláris elvárások
<u>Kézikönyv</u> A koncepció	Minőséggel kapcsolatos célok leírása, felelősségek kiosztása, a szervezet bemutatása	Külső használatra: <i>marketing eszköz.</i> Belső használatra: <i>irányítási eszköz</i>	Tömörség, áttekinthetőség, strukturáltság, általánosítás
<u>Eljárásleírás</u> A folyamat	A tevékenység közös jegyeinek leírása, beavatkozási pontok	Általában csak belső használatra, összegezve írja le a folyamatokat	Folyamatközpontú, tömör, kevésbé általános
<u>Munkautasítás</u> A tevékenység	A munka- és vizsgálati műveletek részletes leírása	Külső használatra: <i>igazolásként, minőségpartnerség.</i> Belső használatra: <i>a megvalósítás közvetlen szabályozása</i>	A használó szintjéhez igazodó, értéktéremtésre motiváló



4. Milyen főbb fejezetekből épül fel az ISO:9001:2008 szabvány?

1. szabványpont Alkalmazási terület
2. szabványpont Rendelkező hivatkozások
3. szabványpont Szakkifejezések és meghatározások
4. szabványpont A minőségirányítási rendszer
5. szabványpont A vezetőség felelősségi köre
6. szabványpont Gazdálkodás az erőforrásokkal
7. szabványpont A termék előállítása
8. szabványpont Mérés, elemzés és továbbfejlesztés

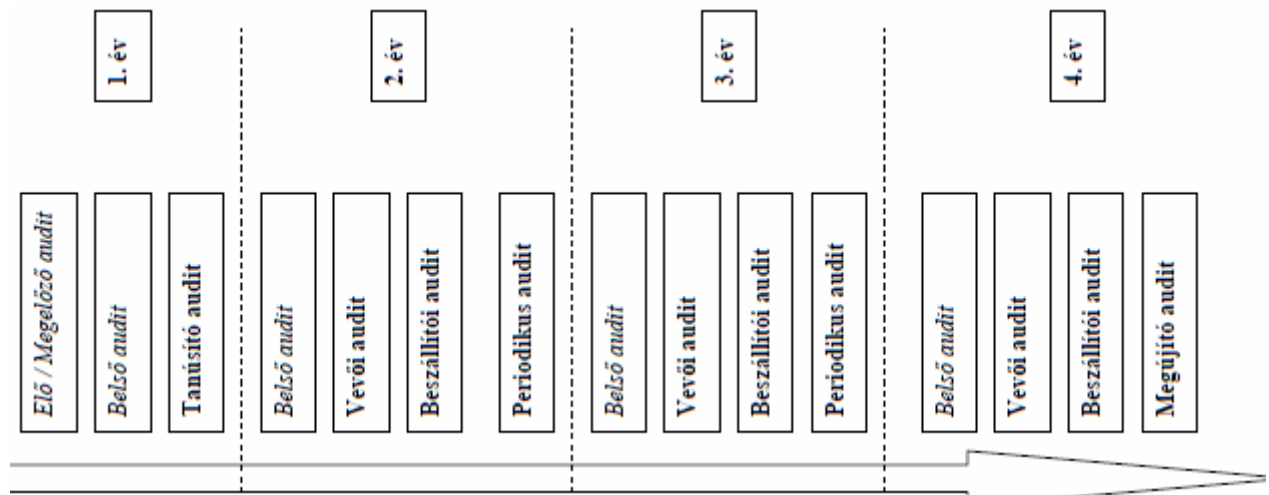
5. Határozza meg a minőségirányítási rendszerek előnyeit és hátrányait:

Előny	Hátrány
Minőségirányítási szabványt nyújt a folyamatokhoz Csökkenti a fogyasztói ellenőrzés szükségességét Növeli a cég hírnevét a vásárlók körében Az alkalmazottak támogató közreműködése a tanúsítvány megszerzésében elősegíti a tulajdonosi szemlélet megerősödését Versenyelőnyhöz juttatja a vállalatot Nyilvántartja a folyamatokat	többletmunka nem a lényegre koncentráció határidőcsúszás jelentős költségnövekedés bonyolult bürokratikus rendszer kiábrándultság

6. Határozza meg egy minőségirányítási munkatárs feladatát egy termelő közepes méretű vállalkozás esetében.

Az érintett folyamatok szabályozása, felügyelete, Minőségirányítási és egyéb dokumentáció kezelése, Hiba kivizsgálás, helyesbítő tevékenységek ellenőrzése, változtatások kezelése, belső audit, tájékoztatás, felmérések, vezetőségi átvizsgálás kezelése, kapcsolattartás

7. Ismertesse az auditok fajtáit, típusait:



8. Ismertesse a PDCA elv lényegét:

