

Minőségmenedzsment ellenőrző kérdések

1. Fejezet

Mitől függ a minőség?

A minőség sok tényezőtől függ, így az egyéntől, a környezettől stb. Összességében megállapíthatjuk, hogy egy termék, vagy szolgáltatás minőségét a vevők, a felhasználók ítélik meg. A szervezet sikere a vevő által elismert minőség. A minőség a követelményeknek való megfelelés.

Milyen tényezők befolyásolják a minőséget?

A termék, vagy szolgáltatás minőséget több tényező közvetlenül befolyásolja: emberek, piacok, növekvő követelmények, pénz, menedzsment, motiváció, anyagok, műszaki fejlődés, információs eszközök.

Melyek a minőség megjelenési módjai?

- Objektív minőség
- Szubjektív minőség
- Relatív minőség

Milyen elemei vannak a folyamatos fejlesztésnek?

- Intézkedés
- Tervezés
- Ellenőrzés
- Kivitelezés

Mit értünk a minőségirányítás fogalmán?

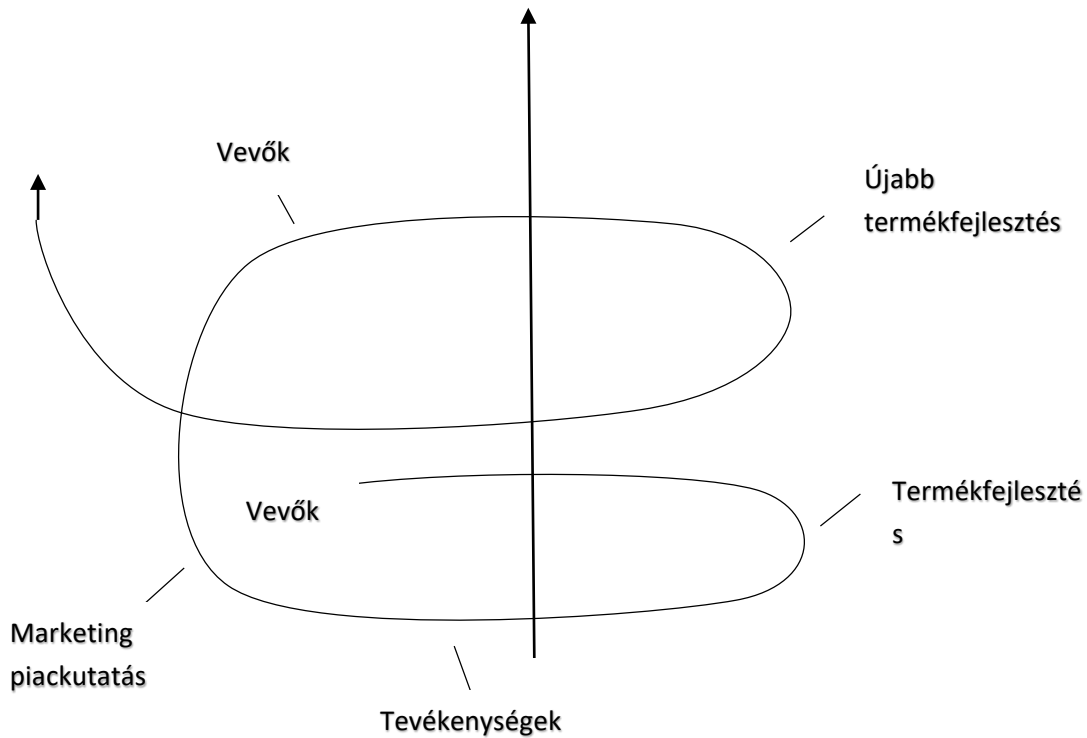
A minőségirányítás azokat a tervezési, működtetési folyamatokat illetve a hozzájuk tartozó erőforrások biztosítását jelenti, melyek a minőségi célok megvalósításához szükségesek.

Sorolja fel a Deming-féle minőségkonceptió lényeges elemeit?

1. Fogalmazzuk meg és tegyük nyilvánossá a szervezet céljait és törekvéseit tartalmazó nyilatkozatot, amely iránt a menedzsmentnek folyamatosan biztosítani kell elkötelezettségét.
2. Tanulja meg az új filozófiát a menedzsment és mindenki más.
3. Értsük meg az ellenőrzés célját a folyamat javítása, a költségek csökkentése érdekében.
4. Az üzletet ne kizárólag az ár alapján jutalmazzuk.
5. Javítsuk állandóan a termék és szolgáltatásrendszer.
6. Vezessük be a belső képzést.
7. Tanítsuk, intézményesítsük a vezető szerepét.
8. Teremtsünk bizalmat, újításokra ösztönző légkört.
9. Optimalizáljuk a különböző vállalati területek csapatmunkáját.
10. Küszöböljük ki a munkaerő hátráltatását.
11. Tanuljuk meg a folyamatokban rejlő lehetőségeket.
12. Távolítsuk el a korlátokat, adjuk meg az embereknek a jól végzett munka büszkeségét.

13. Bátorítsuk mindenkinél a tanulást és az önmaga tökéletesítését.
14. Cselekedjünk a változások végrehajtása érdekében.

Rajzolja fel a minőségspirált!



Kinek a nevéhez fűződik a 7 lépés s problémamegoldáshoz elve és mi a tartalma?

Shiba:

- Probléma meghatározása
- Adatgyűjtés
- Adatelemzés
- Ok-okozati elemzés
- Megoldás, bevezetés
- Eredmények értékelése
- Szabványosítás

Mi a nulla hiba elve?

Crosby: nulla hiba, azaz elsőre jól elve.

Lényege, hogy a gyártás minden szakaszán törekedni kell a tökéletes, hibamentes előállításra.

Melyek a vezető minőségügyi szakemberek tanításának, közös általános érvényű szempontjai?

- folyamatos minőségjavítás
- a vezetésnél a minőségi szempontok elsődlegessége
- a folyamatszervezés szükségessége
- a csoportmunka fontossága
- az oktatás, képzés szerepe
- a minőség szerepe, a folyamatos helyesbítés

Mi a különbség a minőség ellenőrzés és a minőség szabályozás között?

A gyártásközi ellenőrzés során tapasztalt hibák felfedése és visszacsatolása a hibaforráshoz annak megszüntetése érdekében, gyakorlatilag egy szabályozási kört jelent. A teljes gyártási folyamat során sok ilyen szabályozási kör jelentkezik. Ha ezeket a szabályozási köröket egy egységes rendszerbe foglaljuk, akkor szabályozási rendszert kapunk. Ha ennek fő célja a minőség javítása, minőségiszabályozási rendszerhez jutunk.

Mit nevezünk teljeskörű minőségiszabályozási rendszernek?

Ha rendszerünk nem csak a gyártási folyamatot fedi le, hanem a kapcsolódó és a gyártást megelőző összes műveletre is kiterjed (pl. marketing, tervezés, anyagbeszerzés), akkor ezt teljes körű minőségiszabályozásnak nevezzük.

Ismertesse a minőségirányítás fejlődésének szakaszait?

- minőség-ellenőrzés
- minőségiszabályozás
- minőségbiztosítás
- minőségirányítás
- teljes körű minőségirányítás
- integrált minőségirányítási rendszerek

2. Fejezet

Ismertesse a minőség költségek felosztását!

- bevezetés, tanúsíttatás költségei
- minőségi felülvizsgálatok költségei
- hibamegelőzés költségei
- folyamatszabályozás költségei
- rendszer fenntartás költségei, pl: a dokumentáció, a minőségügyi csoport költségei

Milyen eltérések találhatók a minőségköltségek megítélésében az egyes minőség kultúrákban?

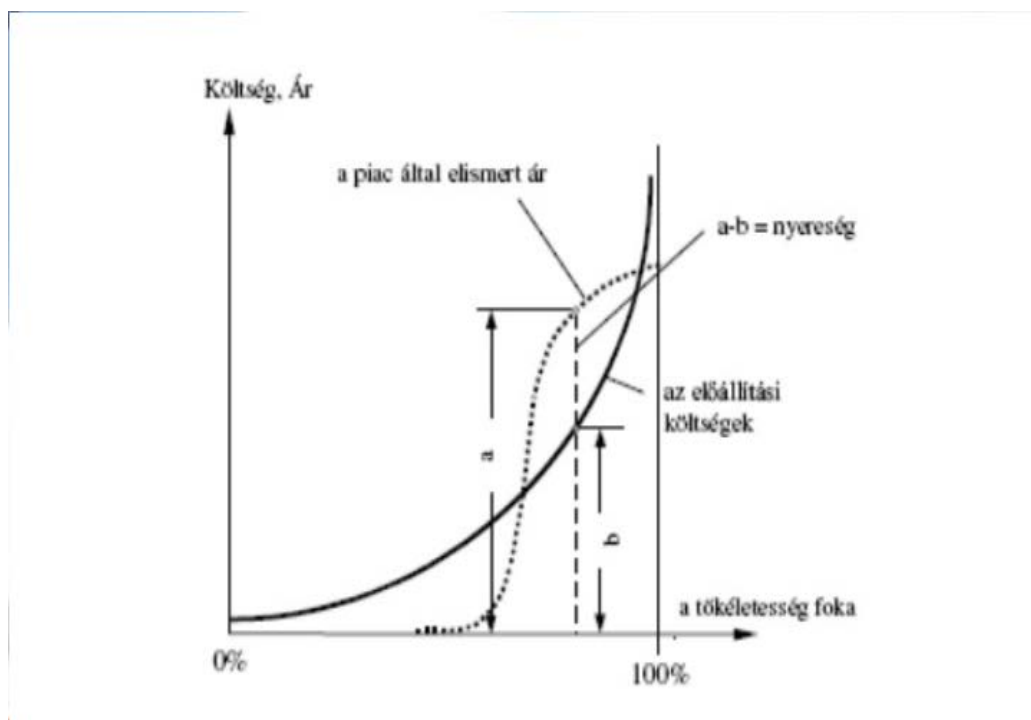
- A távol-keleti megközelítés szerint a minőségköltségek közé a nem tervezett, a termék hibájából eredő költségek tartoznak.
- Az európai szemléletmód a hibaköltségeken túlmenően ide sorolja a minőségügyi rendszereknek, a minőségügyi vizsgálatoknak és a hibamegelőzésnek a költségeit is.

- Az amerikai megközelítés a tervezett veszteséggel számol, abból kiindulva, hogy a gyakorlatban hibamentes termék/szolgáltatás nem létezik.

Milyen elemei vannak a hibamegelőzési költségeknek?

- a) minőségtervezési költségek
- b) minőségrendszer kialakításával, fenntartásával kapcsolatos költségek
 - I. Minőségügyi adatgyűjtéssel, mérőeszközökkel kapcsolatos költségek
 - II. Folyamatszabályozás
 - III. Beszállítók értékelése

Rajzolja fel a minőség költség-piaci ár összefüggés diagrammot!



3. Fejezet

Mely a szabványosítás legfontosabb nemzetközi szervezet?

ISO, vagyis a Nemzetközi Szabványügyi Szervezet (International Organization for Standardization)

Mi a szabvány egyik legfontosabb funkciója?

A szabványosításnak számos célja, funkciója van, melyek közül az egyik legfontosabb a minőség védelme.

Mire vonatkozik a BS 5750 szabvány?

A brit Szabványosítási Intézet által bevezetett harmadik fél általi regisztrációs rendszer. Regisztrálják azokat a cégeket, melyek megfelelnek a szabvány követelményeinek. Az angol kormány minőségpolitikájának része, hogy állami megrendeléseket csak tanúsított minőségbiztosítási rendszerrel működő vállalkozások kaphatnak.

Mi az EN?

Az európai szabványosítási szervezet a szabványosítás eredményeit EN jellel, európai szabványok néven adja ki (EN – European Norm).

A szabványok alkalmazása önkéntes vagy kötelező?

A törvény szerint a szabványok alkalmazása Magyarországon önkéntes. Kivételt képezhet, ha valamely minisztérium ezt kötelezővé teszi (pl. biztonsági vagy egészségvédelmi okokból).

Melyek a szabványosítás szervezetei hazánkban?

Magyar Szabványügyi Testület és a Nemzeti Akkreditációs Testület.

Mi a direktíva?

Az Európai Unió direktívákban (irányelvekben) fogalmazta meg azokat az elveket és területeket, melyeket a jogharmonizációs tevékenységben kötelesek figyelembe venni. Az EU direktíváit a tagországok nemzeti szinten kötelező jogszabályként érvényesítik.

Mire vonatkozik az ISO 14000 szabvány?

ISO 14000-es környezetközpontú irányítási rendszerek szabvány. Célja a környezetvédelmi szempontok érvényesítése. Arra fordít figyelmet, hogy a gyártás során ne történjen környezetszennyezés, és az előállított termékek se károsítsák a környezetet, megsemmisítésük, újrafeldolgozásuk megoldott legyen.

MI a CEN?

CEN (Comité Européen de Normalisation), Európai Szabványosító Bizottság

Mire vonatkozik az AQAP szabvány?

A NATO által bevezetett szabványsorozat (Szövetségi Minőségbiztosítási Közlemények).

4. Fejezet

Mi az alapvető különbség az ISO 9000 és más minőségmenedzsmentek között?

Az ISO 9000 szoros kapcsolatot mutat más minőségügyi rendszerekkel (TQM). Az alapvető különbség, hogy az adott szervezet az ISO 9000 szabvány szerinti tanúsítással rendelkezik. A tanúsítást csak külső, független cég végezheti

Mire vonatkozik az ISO 9000 szabvány?

Az ISO 9000 nem termékszabvány, hanem a minőségirányítási rendszer szabványa. Nem a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozik, hanem az ezeket létrehozó folyamatokra. Megalkotásánál alapvető cél az volt, hogy a világon bárhol, bármilyen folyamatra alkalmazható legyen.

Melyek az ISO 9000 alapszabványai?

- Az ISO 9000 leírja a minőségirányítási rendszerek alapjait és meghatározza a minőségirányítási rendszerek terminológiáját.
- Az ISO 9001 meghatározza a minőségirányítási rendszerre vonatkozó követelményeket.
- Az ISO 9004 útmutató a minőségirányítási rendszer fejlesztésére, tartalmazza az üzleti kiválóság lehetséges megoldási módjait, és alapul szolgálhat az önértékeléshez.
- Az ISO 19011 útmutatást ad a minőségirányítási és környezetközpontú irányítási

Melyek az ismétlődő ciklusok főbb elemei?

Az ISO 9000 minden, a minőséget befolyásoló tevékenységtől elvárja a tervezésből, az ellenőrzésből és a dokumentációból álló ciklusok folyamatosan ismétlődő megvalósítását.

Melyek az ISO 9000 minőségügyi rendszer stratégiai előnyei?

- tanúsítás megszerzése, mely stratégiai előnyöket biztosíthat a nem minősített versenytársakkal szemben.
- megfelelő minőségű termék vagy szolgáltatás,
- vevői igényekre érzékeny szervezet,
- piaci pozíció javulása,
- vezetői információ javulása, gyorsabb döntéshozatal,
- megbízható szállítói ellenőrzés
- termelékenység javulása,

Mi a minőségügyi audit?

A tanúsítási szerv képviselője (az auditor), a helyszínen ellenőrzi, hogy az adott vállalat teljesíti-e a minőségügyi kézikönyvben előírt követelményeket.

Ismertesse a minőségirányítás 8 alapelvét?

- Vevőközpontúság
- Vezetés meghatározó szerepe
- Az emberek részvétele
- Folyamatok szerinti megközelítés
- Rendszerszemlélet az irányításban
- Folyamatos minőségfejlesztés
- Tényeken alapuló döntéshozatal

Mi a szabvány célja?

A minőségirányítási rendszer követelményeinek elsődleges célja a vevő megelégedettségének elnyerése. Az ISO 9000 nem foglalkozik konkrét módszerek, eljárások előírásával. Egyfajta keretként szolgál az alapelvek megvalósítására, amelyek ugyanarra vonatkoznak: a vevő elvárásainak, igényeinek teljesítése. Egy jól kialakított ISO 9000 minőségügyi rendszer biztosítja a lehetőségét, hogy a kibocsátott termék, vagy szolgáltatás meg fog felelni a vevő elvárásainak.

A szabvány fő egységei?

- Minőségirányítási rendszer
- A vezetőség felelőssége
- Erőforrások
- Termék, szolgáltatás létrehozása
- Mérés, elemzés, javítás

Melyek a minőségirányítási rendszer megvalósítása érdekében szükséges feladatok?

- a minőségirányítási rendszerhez szükséges folyamatok azonosítása,
- a folyamatok sorrendjének és kölcsönhatásának meghatározása,
- a hatékony működés és a folyamatok szabályozásához szükséges feltételeknek és módszereknek meghatározása,
- a folyamatok működéséhez és figyelemmel kíséréséhez szükséges információk hozzáférhetőségének biztosítása,
- a folyamatok figyelemmel kísérése, mérése és elemzése,
- a szükséges beavatkozások megvalósítása a folyamatos fejlesztés érdekében.

Mi a vezetői átvizsgálás?

A felső vezetőség az általa meghatározott időközönként átvizsgálja a minőségirányítási rendszert, hogy felmerült-e az igény a szervezet minőségirányítási rendszere, minőségpolitikája és minőségügyi céljai módosítása iránt

A vezetőségi átvizsgálásnál sor kerül az alábbiak áttekintésére:

- a minőségirányítási rendszer auditjainak eredményei,
- a vevőktől származó visszacsatolások,
- a folyamat teljesítményének és a termék, szolgáltatás megfelelőségének az elemzése,
- a megelőző és helyesbítő tevékenységek helyzete,
- a korábbi vezetőségi átvizsgálásokon hozott intézkedések eredményei,
- a változó körülmények (például az új technológiákból, minőségi koncepciókból eredőek).

Mi a minőségpolitika célja?

A felső vezetőségnek meg kell határoznia szervezet minőségpolitikáját, amely magában foglalja a szervezet elkötelezettségét a vevői követelmények kielégítésére és a folyamatos javításra.

Melyek a minőségtervezés főbb lépései?

A minőségtervezés kiterjed:

- rendszeren belüli folyamatokra,
- forrásokra,
- különböző fázisok minőségi jellemzőinek meghatározására,
- igazoló ellenőrzési tevékenységekre, az elfogadás feltételeire és a
- minőségfeljegyzésekre.

Milyen erőforrásokról kell gondoskodnia a felső vezetésnek?

Biztosítani kell a szükséges erőforrásokat a minőségirányítási rendszer bevezetéséhez és fenntartásához. Ezek lehetnek dolgozók, beszállítók, információ, infrastruktúra, munkahelyi környezet és pénzügyi erőforrások.

Hogyan történik a folyamatok irányítása?

A folyamatok bemenetét meg kell határozni követelményének megfogalmazásához. A bemenetek lehetnek a szervezeten belüliek vagy azon kívüliek. Meg kell határozni a termékek és a folyamatok jelentős vagy kritikus vonásait, amely alapján ellenőrzési és megfigyelési tervet lehet kidolgozni a folyamaton belüli tevékenységekre. A termékek igazolásának biztosítani kell, hogy azok eleget tesznek a vevők igényeinek.

Hogyan történik a rendszer teljesítményének figyelése és mérése?

Ez magában foglalja a megfelelő adatok feljegyzését, összegyűjtését, elemzését, összefoglalását és közlését. Meg kell határozni a mérési kritériumokat és célokat. A mérés eredményei kimutathatják az eredmény szintjét, de figyelembe kell venni a trendeket és eltéréseket is. Meg kell határozni az adatelemzésre szolgáló statisztikai technikákat, ideértve a folyamatműveletek és termékjellemzők érvényesítését.

Milyen intézkedéseket lehet tenni a nem megfelelő termék esetében?

- a terméket ki kell javítani,
- megegyezéssel el kell fogadni,
- át kell minősíteni,
- e kell selejtezni

Milyen lépéseket tartalmaz a helyesbítő tevékenység?

- a hibák megállapítása (beleértve a vevőreklamációkat is),
- a hibák okainak meghatározása,
- intézkedések, hogy a hibák ne forduljanak elő újra
- az intézkedések eredményeinek jegyzőkönyvezése,
- utóellenőrzés.

5. Fejezet

Soroljon fel ágazati minőségügyi szabványokat!

- HACCP
- QS 9000
- GMP
- CAF
- AQAP

Mi a HACCP és melyek a fő elemei?

A HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) veszélyelemzés és kritikus szabályozási pontok az élelmiszeriparban rendszer az élelmiszer és vendéglátóiparban kötelező rendszer Magyarországon, 1997 óta. A rendszer célja a termék előállítása során a lehetséges veszélyek felismerése és megfelelő szinten tartása. A rendszer alkalmazása során a folyamat egyes lépéseit elemzik, megkeresik a kritikus pontokat és intézkednek kiküszöbölésükről.

Mire vonatkozik a QS9000 szabvány?

Az autógyártás szabványa

Milyen iparági sajátosságai lehetnek egy minőségirányítási rendszernek?

Vannak területek, melyek a vevő biztonsága szempontjából kényesebbek, mint például az élelmiszeripar, vagy a gyógyszeripar, de itt említhető meg az autóipar és az építőipar is. Itt úgy kell kialakítani a minőségügyi rendszert, hogy gyorsan igazodjon a változó körülményekhez, és eleget tegyen a külön elvárásoknak is.

6. Fejezet

Melyek a szoftverminőség főbb jellemzői?

- Funkcionalitás
- Megbízhatóság
- Használhatóság
- Hatékonyság
- Hordozhatóság

Milyen szoftverminőség modelleket ismer és melyek a fő sajátosságai?

Boehm és a McCall modellek. Mindkét modell a szoftver minőségét meghatározó összetevőket négy színre sorolja be:

- A felszerelési folyamatok által meghatározott fő minősítési, kiértékelési szempontok.
- A kifejlesztésre kerülő termékre vonatkozó minőségfaktorok, minőségjegyek.
- Specifikus szoftverjellemzők, amelyek megléte valamely minőségjegy szerinti megfelelő színvonalat biztosítják, általában más jellemzőkkel együtt.
- A szoftvertulajdonságot számszerűen kifejező mérőszámok.

Mi a COBIT rendszer tartalma?

- Definiálja az irányítási-ellenőrzési gyakorlatot az információtechnológiában
- Összhangba hozza az informatikai szabványokat és szabályozásokat a felső vezetés számára
- Szolgáltatja az eszközöket a szabályozások kidolgozásához és bevezetéséhez

7. Fejezet

Melyek a TQM alapelvei?

- csak a vevők igényeinek megismerésével és kielégítésével érhető el üzleti siker,
- a minőség megvalósításában az irányító feladat a vezetésé,
- a szervezet valamennyi szintjén minden egység támogassa a minőségi célok elérését,
- többfunkciós munkacsoportok (teamek) létrehozása a problémamegoldás és folyamatjavítás céljából,
- folyamatos képzés, oktatás.

Mi a látens igény?

A vevők nem mindig tudják pontosan, mik az igényeik. Vannak lappangó, ún. látens igények, olyan igények, amelyekről nem tudnak, de ha előállunk velük, kiderül, hogy szükségük van rá.

Sorolja fel a vevői megértések szintjeit!

- Az első szint a vevői igények megértésének alapvető lehetőségét jelenti, elsődlegesen csak a panaszok, reklamációk begyűjtését, megválaszolását tartalmazza.
- A második a vevőkkel való kommunikáció, a vevőkre már aktív megközelítéssel hallgatás szintje. Ilyenek lehetnek: a forgalmi adatok elemzése, vevői visszajelzések elemzése, egyszerűbb felmérések.
- A harmadik szint a vevők teljes mértékű megismerését célozza, az információk megfelelő begyűjtésével. Eszközei a személyes és csoportos interjúk, megtervezett felmérések. Figyelmet fordít a korábbi vevőkkel történő kommunikációra is.

Melyek a vevők által elvárt jellemzők szintjei?

Három szintet lehet megkülönböztetni. Az alapszint a kimondatlan elvárások, amelyet a vevők természetesnek tartanak, kielégítésük feltétlen követelmény. A kimondott vevői elvárások további igényeket jelentenek, amelyeket megpróbálunk teljesíteni, vagy ha lehetőség van rá, a vevőnkkel megtárgyalni (pl. hajlandó-e ennek az árát megfizetni, a fejlesztés idejét kívárni). A legfelső szint a látens igények kitalálása, kielégítése, amely együtt jár a vevők elragadtatásával.

Melyek a minőség dimenziói?

- Teljesítmény.
- Különleges tulajdonságok.
- Megbízhatóság.
- Megfelelés.

Milyen mértékben feleltünk meg a vevői igényeknek, illetve egy másik ismert elemzési mód szerint (Taguchi) az egyes jellemzőknek a célzott értéktől eltérő vizsgálata.

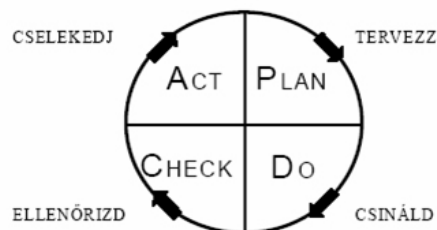
- Tartósság.
- Szervizlehetőség.
- Esztétika.
- A minőség észlelése.

Mi a PDCA elv?

A folyamatos fejlesztés alapmodellje a PDCA ciklus.

- P – plan: Tervezés
- D – do: Kivitelezés
- C – check: Ellenőrzés
- A – act: Intézkedés

PDCA CIKLUS



Melyek a szolgáltatás minőség elemei?

- Megbízhatóság
- Alkalmazkodóképesség
- Hozzáértés
- Elérhetőség
- Udvariasság
- Kommunikáció
- Hitelesség
- Biztonság
- A vevő megértése

Melyek a teljesítmény mérésének szintjei?

- Folyamatmérés: ennek során a munkafolyamat műveleteit mérjük.
- Végtermékmérés: a termékek, szolgáltatások értékeit, tulajdonságait határozzuk meg.
- Végeredménymérés: a folyamat hatását nézzük a vevőre, miután a termékünket, szolgáltatásunkat megkapta.

Ismertesse a Maslow- elmélet lényegét!

A Maslow-féle szükségleti hierarchia, illetve motivációs rendszer a következő módon jelenik meg:

- Fiziológiai szükségletek: éhség, szomjúság, öltözködés stb.
- Biztonsági szükségletek: biztonság, stabilitás, függőség, védelem, rend, nyugalom.
- Szociális szükségletek: csoporthoz való tartozás, barátság, elfogadás.
- Elismerés iránti szükségletek: teljesítmény, elismerés, felelősség, presztízs, megbecsülés.
- Önmegvalósítási szükségletek: lehetőségek és kihívások a munkában, kreativitás, önkifejezés.

Milyen eszközökkel lehet ösztönözni a minőségi célok elérését?

- a szükséges kompetenciák meghatározása minden egyes folyamattevékenységre,
- kiválasztás, munka közbeni képzés és karriertervezés,
- a felelősségek és hatáskörök meghatározása,
- egyéni és csoportcélok kialakítása, teljesítménymenedzsment és az eredmények értékelése,
- a célok kijelölésében és a döntéshozatalban való bevonás támogatása,
- az elismerés és a jutalmazás ösztönzése,
- a nyílt, kétirányú kommunikáció megkönnyítése,
- az innovációt ösztönző körülmények kialakítása
- a hatékony csoportmunka biztosítása,
- az információtechnológia alkalmazása,
- a dolgozók elégedettségének felhasználása a fejlesztés céljaira,
- a kilépő dolgozók távozási okainak feltárása.

Milyen minőségdíjakat ismer?

- 1950-ben a létrehozott Deming-díj, mely az ipari teljesítmény legmagasabb elismerése Japánban.
- Az USA-ban 1987-ben hozták létre a Malcolm Baldrige Nemzeti Minőségi Díjat a teljes körű minőségirányítás terén kiemelkedő vállalatok elismerésére.
- Európában 1988-ban alakult meg az EFQM (European Foundation for Quality Management) az Európai Alapítvány a Minőségirányításért. 1992-ben létrehozta az Európai Minőség Díjat, amelyet számos ország átvett és alapját képezi a magyar Nemzeti Minőség Díjnak is.
- Shiba Díj. Magyarországon adják ki, évente.

Ismertesse az EFQM modell felépítését, az önértékelés folyamatát!

A modell 9 fő kritériumot tartalmaz, amely két csoportra osztható:

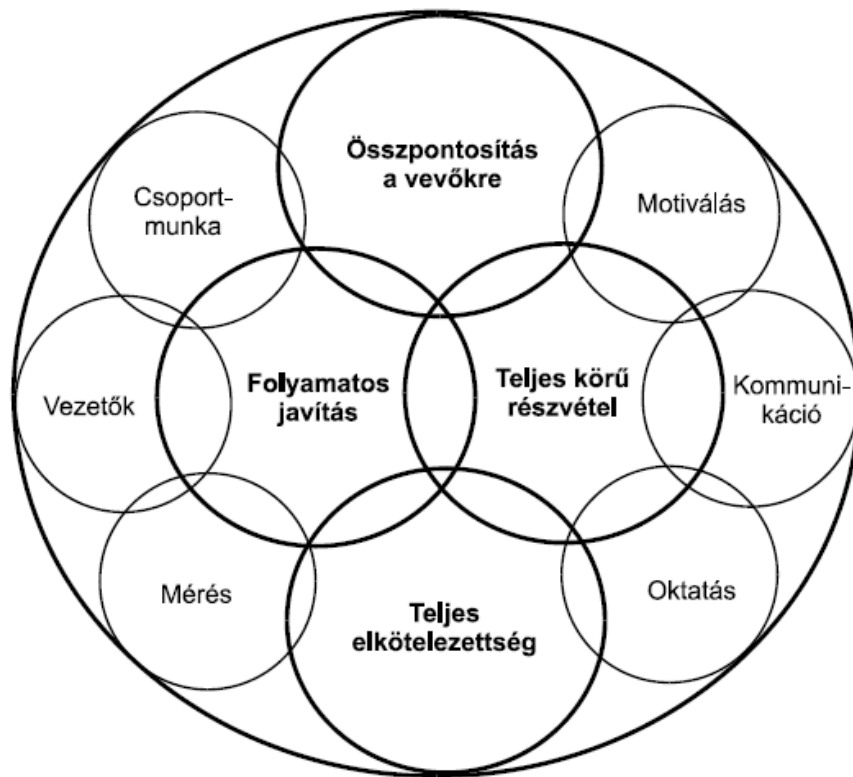
- adottságok
 - Vezetés.
 - Stratégia, vállalati politikai, tervezés.
 - Alkalmazottak irányítása.
 - Erőforrások.
 - Folyamatok.
- eredmények
 - Vevők megelégedettsége.
 - Alkalmazottak megelégedettsége.
 - Társadalmi hatás.
 - Üzleti eredmények

Az önértékelés a team munkán alapszik. Az önértékelést végző teamek az egyes területekre adható maximális pontszám figyelembevételével, pontozással értékelik a szervezet tevékenységét.

Melyek a teljes körű minőségirányítás megvalósításának lépései?

- menedzsment képzése,
- szervezeti minőségpolitika meghatározása,
- minőségi vezető kijelölése,
- minőségfejlesztő team létrehozása, képzése,
- a vevői igények meghatározása,
- a szervezeti folyamatok újratervezése,
- dokumentációs rendszer kidolgozása,
- a rendszer használatának oktatása,
- TQM környezet megteremtése
- a rendszer bevezetése

Vázoljon fel egy TQM modellt!



8. Fejezet

Milyen előnyei lehetnek egy tanúsított minőségügyi rendszernek?

A konkurenciával folytatott küzdelemben versenyelőny lehet az ISO 9000 tanúsítvány. Az a szervezet, mely sikeresen működteti ezt a minőségügyi rendszert, általában beszállítóitól is megköveteli annak meglétét, hiszen így csökkentheti a beszállítói kockázatot, és könnyen egyeztethetőek a kapcsolatok is.

Ismertesse a dokumentációs rendszer felépítését!

- Minőségpolitika
- Minőségügyi kézikönyv
- Folyamatleírások
- Utasítások
- Feljegyzések

Milyen szintjei vannak a minőségügyi oktatásnak?

- Az oktatás első lépcsője a felsővezetői ismertető, mely 1-2 órás lehet. Célszerű egy általános minőségügyi tájékoztatót tartani, melyen lehetőleg a szervezet valamennyi dolgozója vegyen részt.
- A középvezetőket és a rendszert bevezető projekttagokat egy-két napos képzésben ajánlatos részesíteni. A belső felülvizsgálatot végzők felkészítése 2-3 napos belső auditori tanfolyamokon történik, amelyről gyakran oklevelet kapnak.
- A középvezetőket és a rendszert bevezető projekttagokat egy-két napos képzésben ajánlatos részesíteni. A belső felülvizsgálatot végzők felkészítése 2-3 napos belső auditori tanfolyamokon történik, amelyről gyakran oklevelet kapnak.

Sorolja fel a bevezetési program szakaszait!

- Belső átvilágítás.
- Dokumentáció felülvizsgálata.
- Helyszíni vizsgálat.
- Minőségügyi alapoktatások megvalósítása (felső menedzsment, minőségi vezető).
- Minőségi rendszer dokumentálása.
- Minőségügyi kézikönyv elkészítése.
- Folyamatleírások kidolgozása.
- Utasítások kidolgozása.
- Belső auditorok kiképzése.
- Próbaműködtetés.
- Belső audit.
- Értékelés.
- Tanúsítás

Mit tartalmaz a minőségügyi kézikönyv?

Alapvető dokumentum, mely leírja az adott szervezetnél az ISO 9000 szabványnak megfelelő minőségügyi rendszert. A minőségügyi kézikönyvben ki kell térni az összes szabványkövetelménnyel összefüggő kérdésre, a minőségügyi rendszer hatálya alá vont tevékenységek, termékek, szolgáltatások, szervezeti egységek ismertetésére, a működés alapjainak és a működési folyamatok azonosítására.

Mi a minőségügyi vezető feladata?

A minőségügyi vezető feladata a minőségügyi rendszer irányítása. A szervezet többi tagjával együtt ellátja a belső auditálások szervezését lebonyolítását, a dokumentációs rendszer kezelését, a minőségügyi képzések végrehajtását.

Melyek a minőségirányítási rendszerfenntartásainak eszközei?

- rendszeres minőségi megbeszélések tartása,
- rendszeres minőségi felülvizsgálatok (auditok),
- munkatársak ösztönzése.

9. Fejezet

Milyen auditok vannak?

Céljuk szerint:

- Külső audit
- Belső audit

Tárgyuk szerint:

- Rendszeraudit
- Termékaudit
- Folyamataudit

Mi a tanúsítási audit célja, melyek a területei?

Amikor egy szervezet bevezeti a szabványos minőségügyi rendszert, ennek megfelelőségéről tanúsítványt kaphat. Erre a tanúsítási audit során kerülhet sor. Erre csak a szervezettől független, akkreditációval rendelkező cég vállalkozhat. A tanúsítvánnyal igazolja az adott szervezet a külső partnerei felé, hogy olyan minőségügyi rendszert működtet, mely megfelel a nemzetközi szabvány követelményeinek, és lehetővé teszi minőségi termék vagy szolgáltatás nyújtását.

A tanúsítási audit alkalmával megvizsgálásra kerülnek többek között:

- a minőségügyi rendszer dokumentált-e és ez megfelel-e a szabvány követelményeinek,
- a folyamatok szabályozottak-e,
- a hatáskörök, felelősségek egyértelműen megvannak-e határozva,
- a minőséggel összefüggő minden terület be van-e vonva a minőségügyi rendszerbe,
- a dokumentációban leírt szabályok hogyan kerülnek betartásra.

Kik lehetnek belső auditorok?

A belső auditot erre kiképzett személyek végezhetik. A szervezet belső munkatársai által elvégzett audit. Esetenként külső munkatárs segítségét is igénybe vehetik. A belső audit során az auditorok olyan másik szervezeti egység felülvizsgálatát végezhetik el, mellyel nincs közvetlen érdekelttségük, a pártatlanság biztosítása érdekében.

Melyek a belső audit területei?

- megfelelő dokumentáció megléte,
- a folyamatok hatékony megvalósítása,
- az eltérések azonosítása,
- az eredmények dokumentációja,
- a dolgozók kompetenciája,
- lehetőségek a fejlesztésre,
- a folyamatok képességei,
- statisztikai technikák alkalmazása,
- információtechnológia alkalmazása,
- a minőség költségre vonatkozó adatok elemzése,
- kijelölt felelősségek és hatáskörök,
- a teljesítménnyel kapcsolatos eredmények és elvárások,
- a teljesítménymérés megfelelősége és pontossága,
- fejlesztési tevékenységek,
- kapcsolatok a vevőkkel, külső és belső ügyfelekkel.

Mi a különbség a folyamataudit és a rendszeraudit között?

A folyamataudit közvetlen célja annak vizsgálata, hogy az eljárás, folyamat megfelel-e a követelményeinek. Ennek során a technológiai előírásoknak való megfelelés mellett a vevő igényeinek történő megfelelést is auditálhatják (pl. beszerzési, szerződéskötési, végellenőrzési folyamatok).

A rendszeraudit célja az egész minőségügyi rendszer hatékonyságának áttekintése, mely kiterjed valamennyi a minőségi rendszerbe bevont szervezeti egységre.

Melyek a tanúsítás jogi szabályozásának, fő elvei az EU-ban?

A tanúsítás termék tanúsítás formájában is lehetséges, ha nincs bevezetett minőségügyi rendszere a gyártónak.

A tanúsítás során több modul kombinációja közül lehet választani:

- Kevéssé veszélyes gyártmányok (pl. játékok) esetében a gyártó megőrzi a teljes műszaki dokumentációt és feltünteti a CE jelölést.
- Független szerv által kiadott tanúsítvány, típusvizsgálat alapján
- Típusellenőrző vizsgálat alapján a gyártó használja a CE jelölést és a tanúsító szerv jelölését.
- Mintavételes termékvizsgálat a tanúsító szerv által.
- Termékvizsgálat (minden darabra kiterjedő) a tanúsító szerv által.
- ISO 9001 szerint tanúsított minőségügyi rendszer.

Mi az akkreditáció célja?

Az akkreditálás annak a hivatalos elismerése, hogy valamely szervezet végezhet tanúsítást, ellenőrzést, meghatározott feltételek szerint. Az akkreditálás célja, hogy a tanúsítást végző intézmények erre alkalmas szervezetek legyenek, így lehetséges a tanúsítványok kölcsönös elfogadása.

10. Fejezet

Mire alkalmazhatók a minőségtechnikák?

Minőségtechnikákon általában egyszerű statisztikai eszközöket értünk, alkalmazásukkal a hibák módszeres megelőzésére illetve kiküszöbölésére alkalmas eszköz kerül a minőségmenedzsment kezébe.

Két csoportjuk: okkereső, és ötletgeneráló technikák.

Mi a Balance Scorecard és mire alkalmazzák?

A Balance Scorecard a vállalati stratégia kialakításban mérőszámok alkalmazásával veszi figyelembe a különböző vállalati folyamatok rendszerét. A BSC nem csak a célokat határozza meg, hanem annak megvalósítási módját is megadja.

Mi a vállalati minőségi mutatórendszer alkalmazásának lényege?

Az eljárás lényege, hogy a vállalati célrendszert a minőségügyi szabályozásban jeleníti meg. A minőségügyi rendszer fejlesztéséhez a rendszerben gyűjtött adatok szolgáltatnak alapot. Az adatokból minőségmutatókat lehet képezni.

A minőségmutatók célja, hogy a vállalat céljainak megvalósítását objektív értékeléssel mérje. A minőségmutatók rendszere segítségével a vállalat képes lesz a vevői elégedettséget a belső vállalati minőségi mutatókkal, illetve azok változásával jellemezni.

Sorolja fel a problémamegoldás lépéseit!

- a probléma felismerése,
- célkitűzés,
- problémaelemzés (helyzetfelmérés, adatgyűjtés),
- lebontás részproblémákra, azok elemzése,
- probléma konkrét meghatározása (ötletgerjesztő technikák alkalmazása),
- összpontosítás a döntő részekre,
- megoldási változatok meghatározása (pl. brainstorming segítségével),
- a megoldás értékelése, kiválasztása,
- megvalósítás,
- felülvizsgálat (bizonyos idő után a megoldás hatékonyságának vizsgálata).

Mire használhatók az ellenőrző kártyák?

Az ellenőrző kártya grafikus módszer, mely a statisztikai módszerek alkalmazásával mutatja ki egy folyamatról, hogy az ellenőrzött állapotban van-e. A folyamat, vagy termék szabályozandó jellemzőinek időbeli eloszlását mutatja meg, azaz, hogy a folyamat mikor válik szabályozatlanná. A kártya megadja a középvonalat, ennek segítségével megállapítható az értékek változásának trendje.

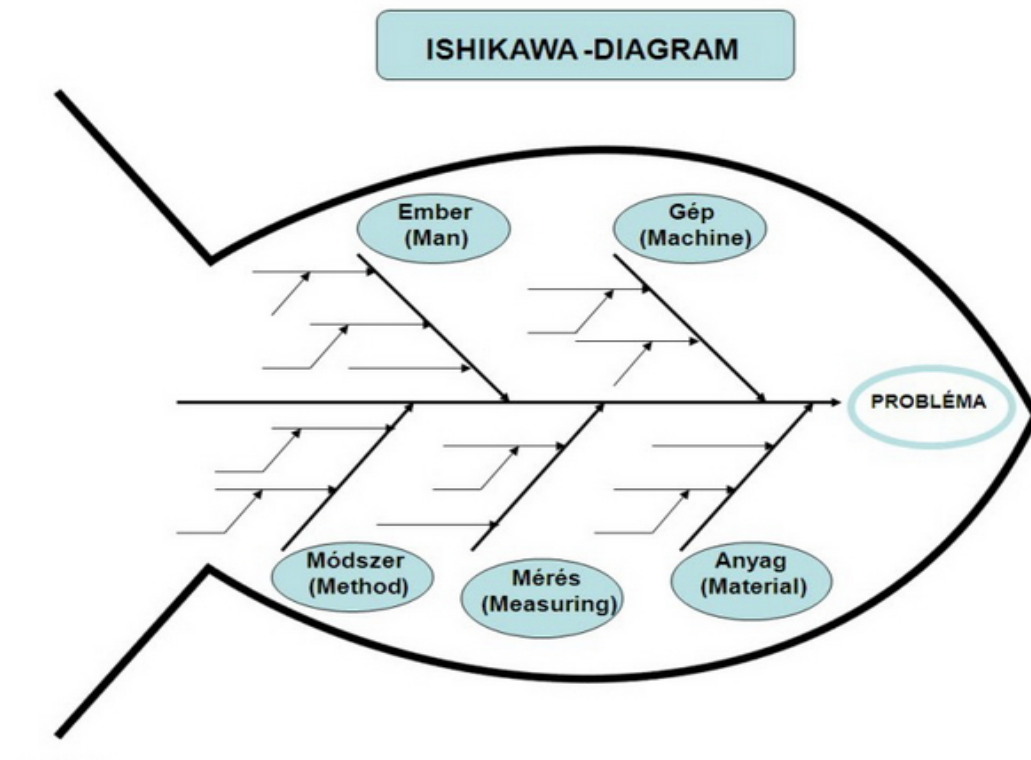
Hogyan kell összeállítani az ok – okozat diagrammot?

Ishikawa diagramnak, vagy az alakja alapján halszálla diagramnak is nevezik.

Problémamegoldó technika, melyet elsősorban csoportos foglalkozásokon alkalmaznak.

Lényege, hogy egy probléma felmerülésének többféle oka van. Ezek között vannak olyanok, amelyek a fő okok, tehát a közvetlen kiváltói az eseménynek. Ugyanakkor a fő okok felmerülésében is további okok játszanak szerepet, melyeket alokoknak nevezhetünk.

A diagram a halszállkák felépítésére hasonlít. Középen a probléma szerepel, mint fő nyíl. Erre mutatnak rá a fő okokat szemléltető nyilak. A fő okokat előidéző alokokat szintén nyilak ábrázolják, melyek az adott fő okokra mutatnak.



Mi a 80/20 szabály lényege, hogyan használhatjuk a minőségjavításban?

Ez a problémaelemzési módszer V. Pareto nevéhez fűződik, aki megfigyelte, hogy a problémák 80 %-át a kiváltó okok 20 %-a idézi elő. A 80/20 szabály az iparra is érvényes és a problémák fő okainak elemzésére használják, amelyre általánosan érvényesíthető, hogy a problémák túlnyomó többsége az okok szűk körére vezethető vissza. A problémák különböző súlyúak és hatásúak, célszerű tehát először a legfontosabb, legnagyobb, leginkább költségkímélő problémákat megoldanunk.

Melyek a csoportos problémamegoldás fő előnyei és jellemzői?

Hatékonyabb a probléma megoldása, mikor több résztvevő, csoportot alkotva működik együtt. A problémamegoldás során a csoportmunkára kell támaszkodni, itt lehet kibontakoztatni az egyes érintett területek szakembereinek alkotóképességét, kreativitását, lehetőséget ad a nagyobb tudás és tapasztalat kihasználására. Többnyire a problémához legközelebb álló területek szakemberei vegyenek részt a csoportmunkában.

Mire használhatjuk a brainstormingot?

A brainstorming lényegében ötletfeltáró munka, mely a csoportos együttléti előnyeit használja ki. Eredményesen alkalmazható minden olyan esetben, mikor team munkában kell jó ötleteket kitalálni pl. egy minőségi probléma megoldására. Segít a munkacsoportnak a lehető legtöbb ötletet a legkisebb időráfordítással kifejleszteni.

Hogyan állnak össze a minőségkörök, mi a munkamódszerük?

A módszer Japánból indult ki, a minőségi körök a csoportos problémamegoldó technikára épülnek, melynek előnye, hogy a csoport problémamegoldó képessége jobb, mint az egyéneké külön-külön.

A minőségkörök lényege, hogy a dolgozók kisebb csoportjai időközönként összejönnek, hogy közös erővel megoldást találjanak a munkájuk során jelentkező minőségi problémák feltárására, megoldására

Milyen módszert alkalmazhatnak az emberi mulasztások kiküszöbölésére?

A poka-yoke elv a hibamegelőzési módszerek közé tartozik, lényege, hogy megpróbálja kiküszöbölni az emberi tévedésből, mulasztásokból eredő hibákat. Ilyen pl. mikor egy terméket csak egyféleképpen lehet összeszerelni, az egyes lépéseket a dolgozó nem tudja kikerülni, vagy felcserélni. Lehetséges például a kettős ellenőrzés a hasonló alkatrészek összeszerelése előtt, a munkadarab és szerszámok ellenőrzése a szerelés kezdete előtt, stb.

Mi a statisztikai folyamatszabályozás fő elve?

A minőséget úgy lehet biztosítani, hogy a gyártás minden folyamatát szabályozzuk, majd a folyamatok ellenőrzése során beavatkozunk a minőség javítása érdekében. A minőségyszabályozás legfontosabb eszköze a folyamatszabályozás. A gyakorlatban úgy tudják igazolni, hogy az értékek a tűréshatáron belül lesznek, hogy a gyártás közben meghatározott terv szerint vesznek mintákat, és ezeket statisztikai módszerekkel kiértékelik. Az SPC segítségével megtalálhatóak és megszüntethetőek folyamat szórását okozó okok, lehetővé válik a folyamatképesség biztosítása, így a hibák elkerülése.

Milyen eszközzel lehet a versenytársakkal történő szintkijelölést megvalósítani?

A benchmarking szintkijelölést, összemérést jelent, eszköz arra, hogy egy szervezet összehasonlítsa saját teljesítését a vevők elvárásaival, illetve a piacon lévő versenytársaival. Ennek segítségével megállapítható a helyzete, azaz például egy minőségjavító program indítása előtt meg lehet határozni a szintet, ahova el kell eljutnia.

Mi a minőség háza?

A QFD (Quality Function Deployment) azt a módszert jelenti, hogy a vevő véleményét hogyan lehet a termékek, szolgáltatások minőségi jegyeire lefordítani. A QFD viszonylag egyszerű elemzési módszer, amelynek során egy minőségmátrix készül. Felépítése alapján ezt a minőség házának is nevezik.

Milyen kockázatelemző módszert ismer?

Az FMEA (Failure Mode and Effects Analysis) kockázatelemző módszer, mely a lehetséges meghibásodások feltárására és hatásainak megállapítására alkalmas. Felmérik, hogy milyen hiba fordulhat elő a termék előállítás, illetve későbbi használata során. Megállapítják a felfedezhetőségüket, a könnyen észrevehetőtől a rejtett hibákig. A tényezőket egy skálán értékelik, tehát pontszámot kapnak nagyságuk, súlyosságuk alapján. A kockázati tényezőket ezeknek a pontszámoknak a szorzata adja, mely jelzi a probléma nagyságát, kritikus voltát.

Mi a BPR lényege és hol jöhet számításba használata?

A BPR (Business Process Re-engineering) lényege a vállalati folyamatok alapvető újragondolása és teljes átszervezése. Abból indul ki, hogy nagy javulást nem lehet elérni a TQM jellegzetes módszerével, tehát az állandó, de kisléptékű javítással, hanem gyökeres változtatásokra van szükség. Elsősorban a válságban lévő szervezetek és a hosszú távú fennmaradásra gondoló vállalatok körében használható.

11. Fejezet

Mi a direktíva?

EU irányelv. Eredetileg un. műszaki direktívákat vezettek be, amelyeket minden tagállam bevezetett saját jogszabályaiba. A műszaki direktívák csak a biztonság, az egészségvédelem, a környezetvédelem és a fogyasztóvédelem kérdéseivel foglalkoznak. A műszaki direktívák a leglényegesebb kérdésekre korlátozódnak, a többi a szabványosítás hatáskörébe tartozik.

Melyek az európai szabványjellegű dokumentumok?

- Európai Szabvány (EN)
- Harmonizációs Dokumentum
- Európai Előzetes Szabvány

Mit jelent a CE jelölés?

A konformitás értékelése során a gyártónak bizonyítani kell, hogy a termék megfelel az EU direktívákban rögzített előírásoknak. Ha egy termék megfelel az EU követelményinek, azt a rajta elhelyezett CE („Conformité Européenne”) jelölés mutatja. A CE jelölés nem minőséget fejez ki. Azt jelenti, hogy az adott termék megfelel az EU biztonsági követelményeinek. A CE jelöléssel a gyártó azt igazolja, hogy az általa előállított termékek, amelyekre EU direktívát kiadtak, teljesítik annak követelményeit.

Mi a termékfelelősség?

A termékfelelősség a gyártói vétkesség hiányában is fennálló jogi felelősség, amely kiterjed a termék hibája következtében okozott kárra. A termék hibája által okozott kárért a termék gyártója (importálója, vagy forgalmazója) felel.

Milyen szabályozása van a termékfelelősségnek Magyarországon?

A termékfelelősség a gyártói vétkesség hiányában is fennálló jogi felelősség, amely kiterjed a termék hibája következtében okozott kárra. A termék hibája által okozott kárért a termék gyártója (importálója, vagy forgalmazója) felel.

Kit terhel a bizonyítási kötelezettség jótálás illetve szavatosság esetében?

Szavatosságnál a gyártót (kereskedőt, szolgáltatót) jogszabály kötelezi, hogy hibátlanul teljesítsen, a jótállásnál a jótállási idő alatt biztosítani kell az áru hibátlan működését. Szavatosságnál a bizonyítási teher a vevőé, jótállásnál a gyártóé (eladóé).

