

ISPITNA PITANJA – UPRAVLJANJE KVALITETOM

Pitanje broj 1.

1. Pojam i definicija kvaliteta
2. Evolucija razvoja kvaliteta
3. Pet faza stvaranja kvaliteta
4. Upravljanje kvalitetom proizvoda i poluga kvaliteta
5. Spirala kvaliteta proizvoda
6. Upravljanje kvalitetom usluge
7. Proces vršenja usluge
8. Obezbeđenje kvaliteta
9. Principi obezbeđenja kvaliteta
10. Metode obezbeđenja kvaliteta
11. Mere preventivne slabog kvaliteta
12. Demingovo učenje o kvalitetu
13. Juranovih 10 koraka
14. Krozbijev pristup kvalitetu
15. Zajedničko u stavovima gurua kvaliteta
16. Standardi serije ISO 9000
17. Standard ISO 14001, 4R tehnike prevencije zaštite okoline
18. Standard OHSAS – 18001, ocena rizika, istraživanje incidenata
19. Standard ISO 22000 I HACCP
20. QMS – osnove i primena, procesni model QMS-a

Pitanje broj 2.

1. Pojam TQM koncepta
2. Aspekti TQM-a
3. Dimenzije TQM-a
4. Piramida TQM-a
5. Elementi TQM-a
6. Kvalitet i poslovne performanse
7. Troškovi kvaliteta
8. Sprovođenje kvaliteta
9. Šest “olimpijskih nula“ u kvalitetu
10. MB model poslovne izvrsnosti
11. EFQM model poslovne izvrsnosti
12. Japanski model poslovne izvrsnosti i razlika u odnosu na zapadni model
13. Netroškovni pristup
14. Proizvodnja Just-in-time
15. Principi nulte kontrole kvaliteta
16. Osnovne karakteristike KAIZEN-a
17. 5S principi u KAIZEN aktivnostima
18. 3MU u Kaizen aktivnostima
19. Principi SKK i 5 x zašto
20. Osnove provere kvaliteta
21. Interna provera kvaliteta
22. Eksterna provera kvaliteta

Pitanje broj 3.

1. Zbirna lista grešaka
2. Histogrami
3. Pareto ili ABC dijagram
4. Dijagram uzroci – posledica
5. Brainstorming
6. Dijagram afiniteta
7. Benčmarking proces
8. Kuće kvaliteta koncept
9. Struktura prve kuće kvaliteta
10. Dijagram matrice
11. Taguchi metod
12. Funkcija gubitaka i tehnički benčmarking
13. Kano model
14. Modeli procesa
15. Metoda raspodele frekvencija
16. Statističke granice tolerancije
17. Granice intervala 2, 4 i 6 sigma
18. Statističko modelovanje empirijskog skupa
19. Numeričke kontrolne karte
19. Atributivne kontrolne karte
21. Dijagram rasipanja
22. Korelacija
23. Rizici uzorkovanja i kriva operativnih karakteristika
24. Konstruisanje OC krive
25. Procena parametara koji utiču na OC krivu
26. Indeksi kvaliteta za planove uzorkovanja
27. Prosto, dvostruko i višestruko uzorkovanje
28. Dodge-Romingov plan prijema
29. MIL – STD - 105D plan prijema
29. Planovi prijema za merene veličine, uzorkovanje procesnih materijala
31. Sposobnost procesa
32. Atributivna sposobnost procesa
33. Varijabilna sposobnost procesa
34. Tolerancija i specifikacije
35. Indeksi sposobnosti
36. Pojam pouzdanosti
37. Kriva životnog ciklusa proizvoda
38. Mere pouzdanosti
39. Pojam šest sigma i njegovo značenje
40. Šest sigma koncept i karakteristike šest sigma