

MENEDZSMENT ÉS VÁLLALKOZÁSGAZDASÁGTAN (BMEGT20A001)

2012/13/2 félév

Előre kiadott kérdések a 3. zárthelyi dolgozathoz

Minőségmenedzsment alapok

Igaz-hamis állítások

- H A belső vevők azonosítása nem létfontosságú a vállalatok számára, hiszen profitjuk csak a külső vevőktől származik.
- I A brainstorming (ötletroham) arra való, hogy egy újszerű helyzetben ötleteket, javaslatokat gyűjtsünk konkrét problémára.
- H A brainstorming (ötletroham) eredménye az, hogy néhány alaposan átgondolt, sokak által véleményezett ötlet, javaslat születik.
- I A brainstorming (ötletroham) esetében az ötletek mennyisége fontosabb a minőségénél.
- H A brainstorming (ötletroham) végrehajtása során a többi tag ötletének kritizálása, bírálata kifejezetten előnyös, hiszen a konstruktív vita előmozdítja a problémamegoldó folyamatot.

- I A brainstorming (ötletroham) végrehajtása során a többi tag ötletének kritizálása, bírálata kifejezetten tiltott.
- I A folyamatábra alkalmazása segít meghatározni a folyamatlépéseket, és kideríteni, hogy mely

- I A folyamatábra alkalmazásának eredménye az, hogy mutatja a folyamat bonyolultságát, a problémás területeket, a felesleges lépéseket vagy csatlakozásokat, azokat a helyeket, ahol lehetőség van egyszerűsítésre.
- H A folyamatábra segít grafikusán megjeleníteni a folyamatokban fellépő hibákat, valamint azok okait.

- H A folyamatábrában a tevékenységeket vonalakkal kötjük össze, ami a kétirányú kapcsolatot fejezi ki.

- I A folyamatábrák segítségével összehasonlítható a tényleges folyamat az ideállissal, ezzel láthatóvá válnak a javítási lehetőségek.
- I A folyamatra ható zavarok három nagy csoportba sorolhatóak: véletlen, veszélyes és egyedi zavarok.

- I A hatlépéses folyamatjavítási modell a folyamatok szisztematikus javításához ad egy alkalmazható struktúrát.
- I A hatlépéses folyamatjavítási modell hozzásegít a folyamatok mélyebb megértéséhez, feltérképezéséhez és ezen keresztül javítja azokat.
- I A japán minőségi iskolák négy egymásra épülő szinten határozzák meg a minőséget.
- I A japán minőségmodellt TQC, az amerikai modellt pedig TQM betűszavakkal rövidítjük.
- I A minőségbiztosítás fejlődési fázisában a minőségtervezés, minőség programok és a minőségi rendszer értékelése a minőségügyi szakemberek és szervezet feladata.
- I A minőségbiztosítás inkább Európában és az USA-ban, míg a teljeskörű minőség szabályozás Japánban terjedt el.
- H A minőségellenőrzés fejlődési fázisban a termelő és egyéb műszaki részlegek felelősek a minőségért.

- I A minőségmenedzsment fejlődése során a minőségellenőrzés szakaszában a minőségügyi szakemberek legfontosabb feladata az ellenőrzés, a válogatás és a minősítés.
- I A minőségmenedzsment területén a minőségbiztosítási rendszerek ill. a TQM elterjesztése napjaink legfontosabb feladata a termelő és nem termelő területeken egyaránt.

- H A minőségmenedzsment területén a minőségellenőrzési rendszerek elterjesztése napjaink legfontosabb feladata a termelő és nem termelő területeken egyaránt.
- I A minőségszabályozás fejlődési fázisban a termelő és egyéb műszaki részlegek felelősek a minőségért.

- H A Pareto-diagram és az ok-okozati diagram azonos fogalmak.
- H A Pareto-elemzés lényegét az adja, hogy egy hiba mindaddig előfordulhat, amíg a gyökérokot meg nem találjuk.
- I A Pareto-elemzés után célszerű az ok-okozati diagramot elkészíteni a kritikus hibákra, mivel a Paretoelemzés nem utal az ok-okozati háttérre.
- I A szervezetek folyamatai jellemzően nem maradnak a szervezeti egységek határai között, hanem azok funkcionális kereteit átlélik és csak így, teljes valójukban érdemes őket definiálni.

- H A szolgáltató szervezeteknél az ISO 9000-es szabványrendszernek megfelelő minőség-menedzsment rendszert az ISO 9004:2009 szabvány követelményeinek megfelelően kell kialakítani.

- H A TQM filozófia az ISO 9000-es szabványrendszer korszerűsített, továbbfejlesztett változata.
- I A TQM filozófia hatékony alkalmazása igényli a szervezetben a folyamatok azonosítását és folyamatos fejlesztését.
- I A TQM filozófia megkülönböztet külső és belső vevőket, s a belső vevők igényeinek kielégítésére is ugyanolyan hangsúlyt fektet, mint a külső vevőkére.
- I A TQM filozófia nem csak a vevők, hanem a munkatársak, dolgozók megelégedettségére is törekszik. I

- H A TQM menedzsment filozófia sikeres bevezetését tanúsítással igazolják a külső partnerek, elsősorban a vevők felé.
- H A TQM vezetési filozófia fontos eleme a folyamatok szigorú, egységes szabályozása.
- I A TQM vezetési filozófia hatékony alkalmazásához a dolgozók aktív részvétele szükséges.
- H Az ellenőrzőkártyák arra szolgálnak, hogy megállapítsuk, hogy képes-e a folyamat az előírt vevői követelményeket kielégíteni.
- H Az ellenőrzőkártyákat a folyamatfejlesztés során az autonóm csoportok munkájának ellenőrzésére használjuk, visszajelzés a menedzsment részére, hogy a fejlesztés nem állt le.

- H Az ISO 9000 szabványcsalád konkrét módszereket és technikákat ad az alkalmazók kezébe.
- H Az ISO 9000-es szabvány konkrét előírásokat tartalmaz a vállalatnál kialakítandó minőségügyi rendszerre vonatkozólag.
- I Az ISO 9000-es szabványrendszer a minőségbiztosítási rendszerek felépítésének egyik módját adja meg.
- I Az ISO 9000-es szabványrendszer alapelvei összhangban vannak a TQM alapelveivel.
- H Az ISO 9000-es szabványrendszer követelményeit a nagyvállalatokra koncentrálnak alakították ki.

- H Az ISO 9000-es szabványrendszer megléte biztosítja a vállalatok számára a kiváló minőségű (világszínvonalú) termékek gyártását.
- H Az ISO 9000-es szabványrendszer szabványai szigorú előírásokat tartalmaznak a folyamatok jellemzőinek írásban történő dokumentálására.
- I Az ISO 9001 minőségbiztosítási rendszer bevezetése önmagában még nem garantálja, hogy a szervezet által előállított termék minősége is megfelelő.
- I Az ISO 9001 minőségbiztosítási rendszer bevezetése önmagában még nem garantálja, hogy a szervezet által előállított termék minősége is megfelelő.
- H Az ISO 9001 minőségbiztosítási rendszer bevezetésével a termék minősége nagymértékben javul.

- H Az ISO 9001 minőségbiztosítási rendszer fő pontjai: vevőközpontúság, folyamatos fejlesztés és a dolgozók bevonása, felhatalmazása.
- I Az ISO 9001 minőségbiztosítási rendszer fő pontjai: vezetés felelőssége, erőforrásgazdálkodás, termék/szolgáltatás előállítás és mérés, elemzés, fejlesztés.
- I Az ISO 9001 minőségbiztosítási rendszer széles körben érinti a vállalat működését, de nem terjed ki minden részleg, dolgozó tevékenységére.
- H Az ISO 9001 nem foglalkozik a menedzsment szerepével, az már egy magasabb szint, a TQM területe.

- I Az ISO 9001 szerinti minőségbiztosítási rendszerek elsősorban a különböző egységek és folyamatok összehangolásával teremtik meg a vállalat jó működésének feltételeit.
- I Az ISO 9001-es minőségügyi rendszert azért célszerű bevezetni egy vállalatnál, mert áttekinthetővé, rendezetté teszi a vállalat tevékenységét.
- H Az ISO 9001-es szabvány a tág értelemben vett termelő folyamatokra terjed ki, míg a szolgáltató folyamatok minőségrendszerét egy másik ISO szabvány követelményei alapján lehet kialakítani.

- I Az ISO9001 szabvány szerinti minőségbiztosítási rendszer sikeres bevezetését tanúsítással igazolják a külső partnerek, elsősorban a vevők felé.
- H Az ok-okozati diagram nagy előnye, hogy ráirányítja a figyelmet a problémák 20%-ára, azaz elvezet a létfontosságú kevésig.
- H Jelenleg a vállalatok méretüktől és tevékenységi körüktől függően ISO 9001, ISO 9002 vagy ISO 9003 szerinti tanúsítást szerezhetnek.
- H Míg a külső vevőket egyszerű azonosítani, addig a belső vevők azonosítása már nehézségekbe ütközhet.
- H Míg a minőségellenőrzésnek az elsődleges célja a hiba megállapítása a rákövetkező fejlődési szakaszban, a minőségbiztosítás során, már az elsődleges cél az ellenőrzés és szabályozás.

- I Míg a minőségmenedzsment fejlődésének az első szakaszában csak egy adott részleg volt felelős a minőségért, a minőségbiztosítás szakaszában már minden a termelési láncban résztvevő részleg felelős érte.
- H Minőségbiztosítási rendszerek alaptétele, hogy igen intenzív, rétegenként célzott tömeges képzéssel, oktatással, szemléletformálással teremtik meg a minőségi munka alapjait.

- H Mivel a főfolyamatok a szervezet alaptevékenységéhez kapcsolódó folyamatok, ezért a TQM elsődlegesen ezek menedzselésével foglalkozik.
- I Mivel a TQM egy menedzsment filozófia, ezért kiterjed az egész vállalatra, minden részleget, dolgozót érint.
- H Szervezet sikerét alapvetően csak a főfolyamatok befolyásolják, hiszen ezek azok a folyamatok, amik a vevői igények kielégítését szolgálják.