

Jak dělíme ISO normy:

:a(80x10)

:a normy systémové, normy oborové a normy technické.

--

Co je akreditace?

:a(80x10)

:a Akreditace je oficiální uznání, že subjekt akreditace (laboratoř, certifikační organizace) je způsobilý provádět specifické činnosti (zkoušky, kalibrace, certifikaci výrobků nebo systémů jakosti), případně tuto činnost provádět na zaručené úrovni.

--

Co znamená označení CE?

:a(80x10)

:a CE není značkou kvality pouze vyjadřuje, že výrobek odpovídá stanoveným požadavkům a při posuzování shody byly dodrženy podmínky stanovené zákonem.

--

U jakých subjektů provádí ČIA akreditace (alespoň 3).

:a(80x10)

:a Zkušební laboratoře (ČSN EN ISO/IEC 17025:2005), zdravotnické laboratoře (ČSN EN ISO 15189/2007), Kalibrační laboratoře (ČSN EN ISO/IEC 17025:2005), Inspekční orgány (ČSN EN ISO/IEC 17020:2005).

--

Jak můžeme definovat požadavky na kvalitu výrobku?

:a(80x10)

:a Nezávadnost, ovladatelnost, opravitelnost, udržovatelnost, spolehlivost, trvanlivost, funkčnost, estetická působivost.

--

Vyjmenujte hlavní „guru“ oblasti jakosti (alespoň 3)?

:a(80x10)

:a Dr. Edwards Deming, PhDr. Anežka Žaludová, Prof. Joseph M. Juran, Prof. Kaoru Ishikawa, Dr. Genichi Taguchi, Phil Crosby, Armand Vallin Feigenbaum, Prof. RNDR. František Egermaer, DrCs

--

Kdo se chlubí PDCA cyklem?

:a(80x10)

:a Dr. Edwards Deming

--

Co je „ Zero defekt“?

:a(80x10)

:a Zero efekt je práce bez vad.

--

Kdo je tvůrcem myšlenky systému TQM?

:a(80x10)

:a Armand Vallin Feigenbaum

--

Kdo je autorem diagramu Rybí kost?

:a(80x10)

:a Prof. Kaoru Ishikawa

--

Do jakých skupin dělíme zákazníky

:a(80x10)

:a Externí a interní.

--

Vyjmenujte tři stavy spokojenosti zákazníka?

:a(80x10)

:a Potěšení zákazníka, plná spokojenost zákazníka, limitovaná spokojenost zákazníka.

--

Vyjmenujte některé důvody nízkého počtu reklamujících?

:a(80x10)

:a Pohodlnost zákazníků, – jejich přílišná slušnost, skromnost a ohleduplnost, – příliš krátké záruční lhůty u některých výrobků a služeb, – skutečnost, že výdaje spojené s reklamováním jsou vyšší než cena nového produktu, – velká vzdálenost mezi koupí nekvalitního výrobku a místem projevu vady, – doba životnosti produktu, – věk zákazník.

--

Jaké metody slouží pro definování znaků spokojenosti.

:a(80x10)

:a Metoda rozvoje znaků jakosti a metoda naslouchání hlasu zákazníka.

--

Co je to spokojenost zákazníka?

:a(80x10)

:a Je to souhrn pocitů vyvolaných rozdílem mezi jeho požadavky a vnímanou realitou.

--

Kdo je zákazník?

:a(80x10)

:a Zákazník, je někdo, kdo od nás odebírá produkt.

--

Co je to proces?

:a(80x10)

:a Proces je tedy soubor opakujících se činností, který sice taktéž někde začíná a někde končí, nicméně se neustále dokola opakuje v prostoru a čase. Proces tvoří přidanou hodnotu a spotřebovává zdroje (přeměňuje vstupy na výstupy).

--

Jaké jsou přístupy řízení procesů?

:a(80x10)

:a Funkční přístup, procesní přístup, projektový přístup.

--

Vysvětlete procesní přístup?

:a(80x10)

:a Procesní přístup(procesní řízení) - dává do popředí toky činností jdoucí napříč organizací, tedyprocesy. Zejména opakované procesy. Procesní přístup je tedy oproti tradičnímu vertikálnímu funkčnímu přístupu založenému na navrhování

a změnáchformálních organizačních struktur zaměřen více horizontálně – naprocesy. Procesní přístup se stal doslova hitem v 90. letech 20. století, kdy se začalo intenzivně hovořit o procesech a reengineeringu, a to mimo jiné díky intenzivnímu nástupu moderníchinformačních a komunikačních technologií.

title="ICT (Information and Communication Technologies)">informačních a komunikačních technologií, které umožnily radikálnější změny procesů v organizacích.

--

Uveďte příklady (alespoň dva) regulátoru v procesu?

:a(80x10)

:a Legislativa, předpisy, směrnice, technické regulátory.

--

Vyjmenujte některé stupně řízení podle modelu CMM?

:a(80x10)

:a Neexistující řízení, opakované, počáteční, definované, řízená a optimalizovaná.

--

Jaké znáte typy dokumentů?

:a(80x10)

:a Příručka jakosti, interní sdělení, nařízení, instrukce, procedury, formuláře, pracovní postupy.

--

Jaký je rozdíl mezi formulářem, vzorem a záznamem?

:a(80x10)

:a Formulář a vzor usnadňují a sjednocují práci. Záznamy slouží k dohledání určité informace.

--

Co patří do první části pyramidy dokumentace?

:a(80x10)

:a Příručka jakosti, organizační provozní řád – dokumenty, které slouží celé firmě.

--

Co je to postup?

:a(80x10)

:a Postup je specifikovaný způsob provádění činnosti nebo procesu.

--

Jaké dokumentové postupy vyžaduje směrnice ISO 9001?

:a(80x10)

:a Řízení dokumentů, řízení záznamů, interní audit, řízení neshodného produktu, nápravná opatření, preventivní opatření.

--

Co obsahuje příručka kvality (alespoň body)?

:a(80x10)

:a Historii podniku, prohlášení o jakosti, vymezení odpovědnosti, organizační schéma, rozsah a druh povinností, počet, pohyb a způsob aktualizací, způsoby kontroly, způsoby zpracování výsledků, záznamy o jakosti, interní kontroly, nápravná opatření, změnové listy.

--

Jakými aktivitami lze chápat proces zlepšování?

:a(80x10)

:a Plánování jakosti, řízení jakosti, zlepšování jakosti.

--

Co je to řízení jakosti?

:a(80x10)

:a Krátkodobé a operativní řízení jakosti, aby se procesy neodchylovaly od plánované úrovně, zjišťují, jestli to, co bylo naplánováno a sepsáno do dokumentace, probíhá v praxi stejně.

--

Vypište, odkud mohou pocházet podněty pro zlepšování (alespoň dva).

:a(80x10)

:a Změření spokojenosti zákazníka, analýza a výsledek procesů, ztráty na trhu, výsledky Benchmarkingu, diskuzí se zaměstnanci.

--

Co patří mezi 7 nástrojů jakosti?

:a(80x10)

:a Vývojový diagram, sběr dat, histogram, diagram příčin a následků, paretův diagram, bodové diagramy, regulační diagramy.

--

Popište vývojový diagram?

:a(80x10)

:a Je to univerzální nástroj, který popisuje proces. Slouží ke zjednodušenému shrnutí obsáhlého slovního popisu postupů a operací do grafické formy, k pochopení vnitřních vazeb uvnitř procesu a ke zdokonalení komunikace mezi útvary.

--

Jaké máme typy dat?

:a(80x10)

:a Kvalitativní a kvantitativní, výsledkem kontroly, snadno získatelná nebo ze zkoušky.

--

Co je to Brainstorming?

:a(80x10)

:a Brainstorming je skupinová kreativní technika.

--

Kdo poprvé přišel s myšlenkou Brainstormingu?

:a(80x10)

:a Alex Faickney Osborn

--

Jaké jsou zásady Brainstormingu?

:a(80x10)

:a Příjemná atmosféra, žádná kritika, jakékoliv nápady jsou vítány, Kombinujeme a zlepšujeme již vzniklé nápady, vzájemná inspirace, všichni jsou si rovni.

--

Co je Benchmarking?

:a(80x10)

:a Benchmarking je metoda založená na systematickém měření a porovnávání vybraných ukazatelů.

--

Jaké jsou 4 zásady úspěšného Benchmarkingu?

:a(80x10)

:a Co chci srovnávat, kdo bude partnerem/kdo má úspěšné procesy, jak to děláme – procesy, jak to dělají ostatní.

--

Jaké jsou fáze Benchmarkingu?

:a(80x10)

:a Plánování, analýza, integrace, akce.

--

Jaké mohou být cíle auditu?

:a(80x10)

:a zjistit, zda má podnik vybudovaný systém jakosti,

zjistit, zda dokumentovaný systém jakosti a jeho jednotlivé prvky, procesy, výrobky nebo služby či pracovníci odpovídají požadavkům příslušných norem či směrnic specifikujících požadavky na systém jakosti uveden v život

ověřit, zda reálné procesy probíhají vsouladu sdokumentovaným systémem stále a za všech okolností

ověřit, zda implementace systému jakosti je účinná, tzn. zda systém jakosti plní svůj základní cíl – vytvoření podmínek pro splnění požadavků zákazníka

poskytnout jasnou a přesnou formulaci zjištěných neshod doložených objektivními důkazy podat návrhy opatření nebo doporučení ke zlepšení.

--

Jaké máme druhy auditů:

:a(80x10)

:a Audit jakosti výrobku, audit procesu, audit systému managementu, audit pracovníků.

--

Kdo je to auditor?

:a(80x10)

:a Osoba odbornou způsobilostí k provádění auditů.

--

Jaké jsou etapy auditu?

:a(80x10)

:a Plánování, zdroje pro auditování, příprava, průběh auditu, závěr auditu a zpracování zprávy.

--

Jaké jsou zdroje pro auditování?

:a(80x10)

:a Organizační, lidské zdroje, informační, finanční.

--

Popište audit jakosti výrobku?

:a(80x10)

:a Je zaměřen na prověřování způsobilosti určitého výrobku plnit požadavky zákazníka. Slouží především ke zjištění reálné úrovně plnění parametrů funkčnosti, spolehlivosti, bezpečnosti a technické úrovně. V rámci auditu může dojít ke kontrole balení dle specifikací zákazníka, nalepení všech identifikačních štítků.

--

Co je Six Sigma?

:a(80x10)

:a Koncept Six Sigma představuje přístup řízení, jehož základní myšlenkou je realizace aktivit s maximální ziskovostí a maximálním uspokojením zákazníka prostřednictvím zvládnutých a způsobilých procesů.

--

Vyjmenujte některé cíle sledované koncepcí Six Sigma?

:a(80x10)

:a Uspokojovat zákazníky a účinně a efektivně plnit požadavky zákazníků

dosáhnout konkurenčních výhod,

zvýšit ziskovost, produktivitu a jakost,

minimalizovat variabilitu v provedení výrobků, procesů i služeb,

maximalizovat výkonnost procesů,

eliminovat defekty a plýtvání, snížit náklady,

redukovat operace či procesy nepřidávající hodnotu oceněnou zákazníkem,

minimalizovat opravy a předělovky,

dosáhnout včasného provedení a redukovat průběžnou dobu,

rozhodovat na základě informací a objektivních dat, nikoli dohadů,

--

Kdo vytvořil koncepci Six Sigma?

:a(80x10)

:a Motorola v roce 1980.

--

Co je to Lean řízení?

:a(80x10)

:a Lean je velmi široká metoda řízení, nejčastěji se v souvislosti s Lean používá pojem filosofie. Lean je založena na několika základních principech. Primárně jde o snahu celé organizace se trvale zlepšovat ve všech oblastech a zamezit zbytečnému plýtvání.

--

Jak je definována výtěžnost?

:a(80x10)

:a Dílčí výtěžnost, propustná výtěžnost, celková propustná výtěžnost.

--

Co znamená zkratka TQM?

:a(80x10)

:a Total Quality Management

--

Na jakých principech je budován TQM?

:a(80x10)

:a Orientace na zákazníka, neustálé zlepšování, rozhraní dodavatel zákazník řízení procesů, podpora vrcholového vedení, účast všech zapojených, řízení procesů.

--

Na jaké dva okruhy je zaměřeno neustálé zlepšování z pohledu zákazníků?

:a(80x10)

:a Radikální snižování rozsahu neshod v dodávkách, Rozšiřování spektra funkcí výrobků a služeb.

--

Co je sociální ohleduplnost v rámci TQM?

:a(80x10)

:a Firmy mající systém TQM mají odpovědnost jak za zaměstnance, tak za své okolí == je důležité, aby podnik monitoroval spokojenost svých zaměstnanců a také sledoval vliv svých aktivit na okolí, např. region, přírodu, stát.

--

Vysvětlete orientaci na zákazníka?

:a(80x10)

:a Orientace na zákazníka – vše co se v podniku děje, musí regulovat s ohledem na potřeby a přání zákazníka. Základem je přitom každý, komu předáváme výsledky vlastní práce, tedy i kterýkoliv zaměstnanec podniku.

--

Co je to neshoda?

:a(80x10)

:a *Neshoda* – nesplnění specifikovaného požadavku (tj. nesplnění potřeby nebo očekávání, které jsou stanoveny, obvykle se předpokládají nebo které jsou závazné).

--

Co je to neshodný výrobek?

:a(80x10)

:a Neshodný výrobek je definován jako výrobek, který není v souladu s požadavky zákazníka; příslušnými regulačními požadavky nebo vlastními požadavky organizace.

--

Jaké znaky má neshodný produkt?

:a(80x10)

:a poškozený obal přebírané nebo dodávané komodity (musí být zásadně porušen obal, tj. vlivem jeho porušení došlo k poškození obsahu),

- neshoda v počtu nebo druhu komodity,
- neshoda v termínech dodávky zákazníkovi,
- neshoda v požadovaných znacích komodity (nefunkčnost, chybějící dokumenty, chybný návod k používání),
- neshoda v souvisejících službách (servis, návrh nového produktu),
- jiné znaky neshodného produktu.

--

Co jsou to nápravná opatření v rámci neshodného produktu?

:a(80x10)

:a Nápravné opatření je opatření k odstranění příčiny zjištěné neshody, aby se zabránilo opakování, zatímco preventivní opatření je opatření k odstranění příčiny potenciální neshody nebo jiné nežádoucí situace, aby se zabránilo vzniku.

--

Jaké jsou možné zdroje informací pro hledání potenciálních neshod?

:a(80x10)

:a Analýzy dat; Výsledky auditu; záznamy o jakosti; hodnocení výkonu dodavatele; zpětná vazba spokojenosti zákazníka; přezkoumání; poučení z minulých zkušeností; SPC grafy a analýzy.

--

Co je cílem managementu bezpečnosti?

:a(80x10)

:a Cílem managementu bezpečnosti práce je omezování rizik ohrožujících zdraví a životy lidí, životní prostředí nebo majetek.

--

Co zahrnuje management rizik?

:a(80x10)

:a Analýzu rizik, hodnocení rizik, řízení rizik.

--

Vyjmenujte některé kvalitativní?

:a(80x10)

:a Bezpečnostní prohlídka, analýza pomocí kontrolního seznamu, metody relativní klasifikace, předběžná analýza nebezpečí/zdrojů rizika, analýza „ Co se stane, když...“, studie nebezpečí a provozu schopnosti, analýza způsobů a důsledků poruch, analýza stromu poruch, analýza stromu událostí, analýza příčin a následků, analýza spolehlivosti lidského činitele, analýza rizika stanovení kritických kontrolních bodů.

--

Co je to riziko?

:a(80x10)

:a Riziko je pravděpodobnost, že dojde k nežádoucímu jevu a jeho následkům vlivem nebezpečného jednání. Riziko je obecně pravděpodobnost výskytu nežádoucí události s nežádoucími následky.

--

Co je to nebezpečí?

:a(80x10)

:a Nebezpečí je vlastnost strojů, zařízení, prostředí nebo činnosti, které mohou vést ke vzniku nežádoucího jevu.