

Qualitätsmanagement

Wie wir ISO--Standards aufteilen:

a (80 x 10)

:a Systemstandards, Industriestandards und technische Standards.

--

Was ist eine Akkreditierung?

a (80 x 10)

:a Eine Akkreditierung ist die offizielle Anerkennung, dass eine Akkreditierungsstelle (Labor, Zertifizierungsorganisation) befugt ist, bestimmte Tätigkeiten (Prüfung, Kalibrierung, Zertifizierung von Produkten oder Qualitätssystemen) durchzuführen oder diese Tätigkeit auf einem garantierten Niveau durchzuführen.

--

Was bedeutet die CE--Kennzeichnung?

a (80 x 10)

:a Ein CE ist kein Gütezeichen, es zeigt lediglich an, dass das Produkt den Anforderungen entspricht und die Anforderungen des Gesetzes bei der Konformitätsbewertung eingehalten wurden.

--

Welche Unternehmen sind von CAI akkreditiert (mindestens 3)?

a (80 x 10)

:a a Prüflaboratorien (ČSN EN ISO / IEC 17025:a 2005), medizinische Laboratorien (ČSN EN ISO 15189/2007), Kalibrierlaboratorien (ČSN EN ISO / IEC 17025:a 2005), Kontrollstellen (ČSN EN ISO / IEC 17020:a 2005)).

--

Wie können wir Produktqualitätsanforderungen definieren?

a (80 x 10)

:a Sicherheit, Handhabbarkeit, Wartbarkeit, Zuverlässigkeit, Haltbarkeit, Funktionalität, Ästhetik.

--

Nennen Sie die Hauptgurus im Qualitätsbereich (mindestens 3)?

a (80 x 10)

:a ein Dr. Edwards Deming, Ph.D. Anežka Žaludová, Joseph M. Juran Dr. Kaoru Ishikawa, Dr. Prof. Genichi Taguchi, Phil Crosby, Armand Vallin Feigenbaum RNDR. Frantisek Egermaer, DRCs

--

Wer hat den PDCA--Zyklus?

a (80 x 10)

:a ein Dr. Edwards Deming

--

Was ist ein Null--Fehler?

a (80 x 10)

:a ein Null--Effekt funktioniert ohne Mängel.

--

Wer ist der Schöpfer der TQM--Idee?

a (80 x 10)

:a und Armand Vallin Feigenbaum

--

Wer ist der Autor des Fishbone--Diagramms?

a (80 x 10)

:a ein Prof. Kaoru Ishikawa

--

In welche Gruppen unterteilen wir Kunden?

a (80 x 10)

:a eine externe und interne.

--

Nennen Sie drei Staaten der Kundenzufriedenheit?

a (80 x 10)

:a Kundenzufriedenheit, volle Kundenzufriedenheit, eingeschränkte Kundenzufriedenheit.

--

Nennen Sie einige Gründe für die geringe Anzahl von Beschwerdeführern?

a (80 x 10)

-- der Komfort des Kunden, -- sein übermäßiger Anstand, seine Bescheidenheit und Rücksichtnahme,
-- eine zu kurze Garantiezeit für bestimmte Produkte und Dienstleistungen, -- die Tatsache, dass die

Kosten für Reklamationen höher sind als der Preis eines neuen Produkts, Mängel, -- Produktlebensdauer, -- Kundenalter.

--

Mit welchen Methoden werden die Zufriedenheitsmerkmale definiert?

a (80 x 10)

:a a Die Methode zur Entwicklung von Qualitätsmerkmalen und das Abhören der Kundenstimme.

--

Was ist Kundenzufriedenheit?

a (80 x 10)

:a a Es ist die Summe der Gefühle, die durch den Unterschied zwischen seinen Forderungen und der wahrgenommenen Realität verursacht werden.

--

Wer ist der Kunde?

a (80 x 10)

:a Ein Kunde ist jemand, der ein Produkt von uns abonniert.

--

Was ist ein Prozess?

a (80 x 10)

Ein Prozess ist daher eine Reihe sich wiederholender Aktivitäten, die, obwohl sie auch irgendwo beginnen und enden, in Raum und Zeit immer wieder wiederholt werden. Der Prozess schafft Mehrwert und verbraucht Ressourcen (Umwandlung von Inputs in Outputs).

--

Was sind die Ansätze zum Prozessmanagement?

a (80 x 10)

:a ein funktionaler Ansatz, Prozessansatz, Projektansatz.

--

Erklären Sie den Prozessansatz?

a (80 x 10)

:a Ein Prozessansatz ([https://managementmania.com/en/process-rizeni](https://managementmania.com/en/process-rizeni "Process Management") title="Process Management") -- stellt den Ablauf der Aktivitäten im gesamten Unternehmen dar. [https://managementmania.com/en/process](https://managementmania.com/en/process "Process") title = "Process"> Prozesse . Besonders sich wiederholende Prozesse. Somit steht der Prozessansatz im Gegensatz zum traditionellen designbasierten vertikalen Funktionsansatz

und Änderungen [formaler Organisationsstrukturen](https://managementmania.com/de/formal-organisationsstruktur) konzentrierten sich horizontaler -- auf [Prozesse](https://managementmania.com/de/prozess "Prozesse"). Der Prozessansatz wurde in den 1990er Jahren buchstäblich zum Hit, als intensive Gespräche über Prozesse und Reengineering begannen, unter anderem aufgrund des intensiven Aufkommens moderner [Informations- und Kommunikationstechnologien](https://managementmania.com/de/information- und Kommunikationstechnologie "IKT (Informations- und Kommunikationstechnologien)"), die radikalere Prozessänderungen in Organisationen ermöglicht haben.

--

Geben Sie Beispiele (mindestens zwei) des Controllers in den Prozess?

a (80 x 10)

:a Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, technische Regulierungsbehörden.

--

Einige Managementebenen nach CMM auflisten?

a (80 x 10)

:a eine nicht existierende Kontrolle, wiederholt, initial, definiert, kontrolliert und optimiert.

--

Welche Arten von Dokumenten kennen Sie?

a (80 x 10)

:a ein Qualitätshandbuch, interne Kommunikation, Vorschriften, Anweisungen, Verfahren, Formulare, Arbeitsverfahren.

--

Was ist der Unterschied zwischen einem Formular, einem Muster und einer Warnung?

a (80 x 10)

:a ein Formular und eine Vorlage erleichtern und vereinheitlichen die Arbeit. Datensätze werden verwendet, um nach bestimmten Informationen zu suchen.

--

Was gehört zum ersten Teil der Pyramidendokumentation?

a (80 x 10)

:a ein Qualitätshandbuch, organisatorische Betriebsregeln -- Dokumente, die dem gesamten Unternehmen dienen.

--

Was ist ein Eingriff?

a (80 x 10)

:a Eine Prozedur ist eine festgelegte Methode zum Ausführen einer Aktivität oder eines Prozesses.

--

Welche Dokumentenverfahren werden von der ISO 9001 verlangt?

a (80 x 10)

:a Dokumentenmanagement, Aktenmanagement, interne Revision, fehlerhaftes Produktmanagement, Korrekturmaßnahmen, vorbeugende Maßnahmen.

--

Was enthält das Qualitätshandbuch (mindestens Punkte)?

a (80 x 10)

:a Unternehmensgeschichte, Qualitätserklärung, Haftungsdefinition, Organigramm, Umfang und Art der Pflichten, Anzahl, Bewegung und Aktualisierungsmethode, Kontrollmethoden, Methoden zur Verarbeitung der Ergebnisse, Qualitätsaufzeichnungen, interne Kontrollen, Korrekturmaßnahmen, Änderungsblätter.

--

Welche Aktivitäten können als Verbesserungsprozess verstanden werden?

a (80 x 10)

:a eine Qualitätsplanung, Qualitätsmanagement, Qualitätsverbesserung.

--

Was ist Qualitätsmanagement?

a (80 x 10)

:a Ein kurzfristiges und operatives Qualitätsmanagement, um sicherzustellen, dass Prozesse nicht von der geplanten Ebene abweichen, ich finde heraus, ob das, was geplant und in der Dokumentation geschrieben wurde, in der Praxis das gleiche ist.

--

Liste, woher die Verbesserungsvorschläge (mindestens zwei) kommen können.

a (80 x 10)

:a Messung der Kundenzufriedenheit, Prozessanalyse und --ergebnis, Marktverluste, Benchmarking-- Ergebnisse, Mitarbeitergespräche.

--

Was sind die 7 Qualitätswerkzeuge?

a (80 x 10)

:a ein Flussdiagramm, Datenerfassung, Histogramm, Ursache--Wirkungs--Diagramm, Paretdiagramm, Punktdiagramme, Kontrolldiagramme.

--

Beschreiben Sie das Flussdiagramm?

a (80 x 10)

:a Es ist ein vielseitiges Tool, das den Prozess beschreibt. Es dient zur vereinfachten Zusammenfassung einer umfassenden verbalen Beschreibung von Abläufen und Vorgängen in grafischer Form, zum Verständnis interner Verknüpfungen innerhalb des Prozesses und zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Abteilungen.

--

Welche Arten von Daten haben wir?

a (80 x 10)

:a Qualitativ und quantitativ, Prüfergebnis, leicht zu beschaffen oder zu testen.

--

Was ist Brainstorming?

a (80 x 10)

:a Ein Brainstorming ist eine kreative Gruppentechnik.

--

Wer kam zuerst auf die Idee des Brainstormings?

a (80 x 10)

:a a Alex Faickney Osborn

--

Was sind die Prinzipien des Brainstormings?

a (80 x 10)

:a eine angenehme Atmosphäre, keine Kritik, keine Ideen sind willkommen, wir kombinieren und verbessern bereits geschaffene Ideen, gegenseitige Inspiration, jeder ist gleich.

--

Was ist Benchmarking?

a (80 x 10)

:a Ein Benchmarking ist eine Methode, die auf der systematischen Messung und dem Vergleich ausgewählter Indikatoren basiert.

--

Was sind die 4 Prinzipien für ein erfolgreiches Benchmarking?

a (80 x 10)

:a Was ich vergleichen möchte, wer ein Partner sein wird / wer erfolgreiche Prozesse hat, wie wir es tun -- verarbeitet, wie andere es tun.

--

Was sind die Phasen des Benchmarking?

a (80 x 10)

:a eine Planung, Analyse, Integration, Aktion.

--

Was können die Prüfungsziele sein?

a (80 x 10)

festzustellen, ob das Unternehmen ein Qualitätssicherungssystem hat,

festzustellen, ob das dokumentierte Qualitätssicherungssystem und seine einzelnen Elemente, Prozesse, Produkte oder Dienstleistungen oder das Personal den Anforderungen der einschlägigen Normen oder Richtlinien entsprechen, in denen die Anforderungen an das gelebte Qualitätssicherungssystem festgelegt sind

um sicherzustellen, dass die tatsächlichen Prozesse jederzeit mit dem dokumentierten System übereinstimmen

überprüfen, ob die Einführung des Qualitätssicherungssystems wirksam ist, d. h. ob das Qualitätssystem sein grundlegendes Ziel erfüllt -- die Voraussetzungen für die Erfüllung der Kundenanforderungen zu schaffen

Bereitstellung einer klaren und präzisen Formulierung identifizierter Mängel, die durch objektive Nachweise untermauert wird, und Vorschlägen von Maßnahmen oder Empfehlungen zur Verbesserung.

--

Welche Arten von Audits haben wir:a

a (80 x 10)

:a ein Produktqualitätsaudit, Prozessaudit, Managementsystemaudit, Personalaudit.

--

Wer ist der Prüfer?

a (80 x 10)

:a eine Person, die für die Durchführung von Audits zuständig ist.

--

Was sind die Stufen des Audits?

a (80 x 10)

:a a Planung, Prüfungsressourcen, Vorbereitung, Prüfungsprozess, Prüfungsabschluss und Berichtsverarbeitung.

--

Was sind die Prüfungsressourcen?

a (80 x 10)

:a a Organisation, Personal, Information, Finanzen.

--

Beschreiben Sie das Produktqualitätsaudit?

a (80 x 10)

:a a Ziel ist es, die Fähigkeit eines Produkts zu überprüfen, die Kundenanforderungen zu erfüllen. Es dient in erster Linie zur Bestimmung des tatsächlichen Leistungsniveaus von Funktionalität, Zuverlässigkeit, Sicherheit und technischen Parametern. Im Rahmen des Audits kann die Verpackung nach Kundenspezifikation geprüft und alle Identifikationsetiketten aufgeklebt werden.

--

Was ist Six Sigma?

a (80 x 10)

:a a Das Six Sigma--Konzept ist ein Managementansatz, dessen Grundidee darin besteht, Aktivitäten mit maximaler Rentabilität und maximaler Kundenzufriedenheit durch verwaltete und kompetente Prozesse zu realisieren.

--

Einige Ziele des Six Sigma--Konzepts auflisten?

a (80 x 10)

:a a Stellen Sie Kunden zufrieden und erfüllen Sie die Kundenanforderungen effizient und effektiv

 Wettbewerbsvorteile erzielen </ li>

 Steigern Sie die Rentabilität, Produktivität und Qualität </ li>

 Variabilität bei der Ausführung von Produkten, Prozessen und Dienstleistungen minimieren </ li>

 Prozessleistung maximieren </ li>

 Mängel und Verschwendung beseitigen, Kosten senken, </ li>

 Reduzieren Sie kundenbezogene Vorgänge oder Prozesse. </ li>

 Minimieren Sie Reparaturen und Umbauten </ li>

 Erzielen Sie eine zeitnahe Ausführung und verkürzen Sie die Vorlaufzeit </ li>

 Treffen Sie Entscheidungen auf der Grundlage von Informationen und objektiven Daten, nicht aufgrund von Vermutungen. </ li>

</ ul>

--

Wer hat das Six Sigma--Konzept entwickelt?

a (80 x 10)

:a und Motorola im Jahr 1980.

--

Co je to Lean řízení?

:aa(80x10)

:aa 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?

:aa(80x10)

:aa Dílčí výtěžnost, propustná výtěžnost, celková propustná výtěžnost.

Co znamená zkratka TQM?

:aa(80x10)

:aa Total Quality Management

Na jakých principech je budován TQM?

:aa(80x10)

:aa 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?

:aa(80x10)

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

--

Was ist soziale Berücksichtigung bei TQM?

a (80 x 10)

:a a Unternehmen mit TQM sind sowohl für die Mitarbeiter als auch für ihre Umgebung verantwortlich == Es ist wichtig, dass das Unternehmen die Zufriedenheit seiner Mitarbeiter überwacht und auch die Auswirkungen seiner Aktivitäten auf die Umgebung, z. B. Region, Natur, Staat.

--

Kundenorientierung erklären?

a (80 x 10)

:a eine Kundenorientierung -- alles, was im Unternehmen passiert, muss in Bezug auf die Bedürfnisse und Wünsche des Kunden geregelt werden. Grundlage ist jeder, dem wir die Ergebnisse seiner eigenen Arbeit mitteilen, einschließlich aller Mitarbeiter des Unternehmens.

--

Was ist eine Nichtübereinstimmung?

a (80 x 10)

:a a *Nichterfüllung* -- Nichterfüllung einer bestimmten Anforderung (dh Nichterfüllung eines Bedarfs oder einer Erwartung, die festgelegt, normalerweise angenommen oder verbindlich ist).

--

Was ist ein fehlerhaftes Produkt?

a (80 x 10)

:a Ein nicht konformes Produkt ist ein Produkt, das nicht den Kundenanforderungen entspricht. einschlägige behördliche Anforderungen oder die eigenen Anforderungen der Organisation.

--

Was sind die Merkmale eines nicht übereinstimmenden Produkts?

a (80 x 10)

und beschädigte Verpackung der übernommenen oder gelieferten Ware (die Verpackung muss stark beschädigt sein, dh der Inhalt wurde infolge ihres Verstoßes beschädigt),

- Nichtübereinstimmung in Anzahl oder Art der Ware,
- Nichtübereinstimmung in Bezug auf die Lieferung an den Kunden,
- Nichtübereinstimmung der erforderlichen Merkmale der Ware (Fehlfunktion, fehlende Dokumente, falsche Gebrauchsanweisung),
- Diskrepanzen bei verwandten Dienstleistungen (Dienstleistung, neues Produktdesign),
- andere Merkmale des fehlerhaften Produkts.

--

Was sind Abhilfemaßnahmen in einem fehlerhaften Produkt?

a (80 x 10)

:a Eine Abhilfemaßnahme ist eine Maßnahme zur Beseitigung der Ursache einer festgestellten Nichteinhaltung, um ein erneutes Auftreten zu verhindern, während eine vorbeugende Maßnahme eine Maßnahme zur Beseitigung der Ursache einer möglichen Nichteinhaltung oder einer anderen unerwünschten Situation ist, um das Auftreten zu verhindern.

--

Was sind die möglichen Informationsquellen zum Auffinden potenzieller Abweichungen?

a (80 x 10)

:a eine Datenanalyse; Prüfungsergebnisse; Qualitätsaufzeichnungen; Bewertung der Lieferantenleistung; Kundenzufriedenheitsfeedback; Überprüfung; Lehren aus früheren Erfahrungen; SPC--Diagramme und Analysen.

--

Was ist das Ziel des Sicherheitsmanagements?

a (80 x 10)

:a a Ziel des Arbeitsschutzmanagements ist es, Risiken für die menschliche Gesundheit und das Leben, die Umwelt oder das Eigentum zu verringern.

--

Was beinhaltet das Risikomanagement?

a (80 x 10)

:a eine Risikoanalyse, Risikobewertung, Risikomanagement.

--

Nennen Sie einige qualitative?

a (80 x 10)

:a eine Sicherheitsüberprüfung, eine Checklistenanalyse, relative Klassifizierungsmethoden, eine vorläufige Gefahren- / Risikoanalyse, eine Analyse „Was passiert, wenn ...“, eine Gefahren- und Betriebsfähigkeitsanalyse, eine Fehlermöglichkeits- und Auswirkungsanalyse, eine Fehlerbaumanalyse und eine Ereignisbaumanalyse, Ursache-Wirkungs-Analyse, Zuverlässigkeitsanalyse des menschlichen Faktors, Risikoanalyse kritischer Kontrollpunkte.

--

Was ist ein Risiko?

a (80 x 10)

Ein Risiko ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein unerwünschtes Phänomen und seine Folgen als Folge von gefährlichem Verhalten auftreten. Risiko ist im Allgemeinen die Wahrscheinlichkeit eines unerwünschten Ereignisses mit nachteiligen Folgen.

--

Was ist Gefahr?

a (80 x 10)

:a a Gefahr ist eine Eigenschaft von Maschinen, Geräten, der Umwelt oder einer Aktivität, die zu einem unerwünschten Phänomen führen kann.