Билет № 5

1. Какво е „Тотално управление на качеството“(TQM)

**Тотолното управление на качеството се превръща в основна философия на мениджмънта.TQM отчита интересите на потребителите и бизнеса, насочено е към максимална ефективност и минимални загуби.Основният въпрос на TQM като философия е “първичния” характер на потребителя, неговите изисквания и тяхното удовлетворяване от производителя.**

**Основни постулати на TQM - философията са:**

**-ориентация към изискванията на потребителите;**

**-oриентация към интересите на персонала;**

**- ориентация към интересите на обществото;**

**-подобряване на средата – околна, работна, информационна, енергийна;**

**- непрекъснато подобряване на качеството.**

**TQM - цели**

**• Повишаване на удовлетворението на потребителиете**

**• Конкурентоспособност и печалба**

**• Удовлетвореност и стимулиране на персонала**

**• Постигане на качество на продуктите и услугите**

**• Намаляване на загубите чрез профилактика на брака**

**• Ефективно използване на материалните и човешките**

**ресурси.**

**TQM - принципи**

**• Насоченост към клиента**

**• Лидерство**

**• Ангажиране на хората**

**• Процесен подход**

**• Подобряване**

**• Решения основани на факти**

**• Взаимоотношения**

1. Какви са основните видове системи за пасивен контрол? – никаква идея

**Повечето от системите за пасивен и активен контрол работят по твърда програма. СПК в машиностроенето се прилагат за контрол на геометрични (линейни е ъглови размери, отклонения на формата и разположението на повърхнини и др.), физикомеханични (твърдост, деформация, маса), електрически и др. параметри на качеството на изделията. Системите за контрол на готовите изделия се наричат системи за пасивен контрол (СПК). Те осъществяват сортиране на изделията според алгоритъма за контрол след тяхното производство, т.е. констатиране и регистриране на качеството без пряко въздействие върху производствения процес.**

1. Обяснете понятията „Стабилност“ и Настроеност на технологичния процес.

**„Стабилност“ се отнася до способността на система или процес да поддържа своето желано или очаквано поведение дори при смущения, вариации или неочаквани събития. Може да се отнася до физически системи, финансови системи или софтуерни системи.**

Настроеност на технологичния процес -

1. Посочете 3 от 7те класически средства за управление на качеството и тяхното предназначение

**1.Графики / диаграми - Графично представяне на данни; Изобразяване на абсолютни или относительни частоти ;Изобразяване на развитие**

**Предимства:**

**• Пояснява състоянието**

**• Нагледност**

**• Облегчава анализа на данни**

**• разнообразни възможности за компютърна обработка**

**Недостатъци:**

**• Представяне без анализ**

**Ограничения:**

**• Данните трябва да са пълни**

**• Редактора трябва да познава обекта/процеса**

**• Графиката не може да се претоварва с информация**

**2. Хистограми - Изобразяване на честоти на разпределение и разсейване; Приблизително графично представяне на закона на разпределение; Класификация и нагледно представяне на големи количества даннии ;Контрол на процес за голям период от време**

**3. Парето – анализ - Подреждане (ранжиране) по определен признак; Разделяне на фактори (причини) на съществени и несъществени ;Откриване на основния проблем; Графично представяне и оценка на данни; Инструмент за измерване на подобрения**

1. Кога един продукт е дефектен?

**Един продукт се счита за дефектен, когато не отговаря на планираните спецификации на дизайна, функционални изисквания или рекламирани твърдения и не може да изпълни предназначението си по задоволителен начин. Това може да се дължи на дефект в производствения процес, грешка в дизайна или други фактори. Неуспехът на продукта да отговаря на стандартите за качество може да доведе до рискове за безопасността, намалена функционалност или намалено удовлетворение на потребителите.**

1. Какво е предназначението и какво съдържа БДС EN ISO 9001:2000?

**БДС EN ISO 9001:2000 е стандарт за система за управление на качеството, който очертава изискванията за една организация да управлява ефективно своите операции и да доставя последователни и висококачествени продукти или услуги. Той е предназначен да помогне на организациите да подобрят своите процеси и удовлетвореността на клиентите, като предоставя рамка за непрекъснато подобрение.**

**Стандартът обхваща набор от теми, свързани с управлението на качеството, включително:**

* **Фокус към клиента**
* **Лидерство**
* **Включване на хората**
* **Процесен подход**
* **Системен подход към управлението**
* **-Непрекъснато подобрение**
* **Фактически подход при вземане на решения**
* **Взаимно изгодни отношения с доставчици**

**Като следват насоките, изложени в БДС EN ISO 9001:2000, организациите могат да демонстрират своя ангажимент за качество и непрекъснато подобрение и могат да подобрят способността си да доставят висококачествени продукти или услуги на клиентите.**