

1. Zdefiniuj pojęcie – zarządzanie.

Zarządzanie to koordynowanie pracy zespołów ludzkich i środków produkcji dla osiągnięcia zamierzonych celów w sposób jak najbardziej efektywny.

2. Co to oznacza, że nauka o teorii organizacji i zarządzaniu ma charakter interdyscyplinarny?

Interdyscyplinarność czyli zazębianie się z pokrewnymi dyscyplinami polega na częściowo wspólnym przedmiocie badań oraz korzystaniu przez teorię organizacji i zarządzania z aparatury pojęciowej, metod i technik badawczych wypracowanych przez inne nauki.

3. Wymień funkcje przez jakie realizowane jest zarządzanie.

- planowanie
- organizowanie
- motywowanie
- kontrola

4. W jakich wzajemnych relacjach powinny znajdować się funkcje zarządzania i funkcje rzeczowe w przedsiębiorstwie?

Relacje te mają charakter komplementarny, oznacza to, że sprawność organizacji uzależniona jest od ich współdziałania i wzajemnego zharmonizowania.

5. Podaj definicję jakości wg normy ISO 8402?

Jakość to ogół właściwości obiektu, wiążących się z jego zdolnością do zaspokajania potrzeb stwierdzonych i oczekiwanych.

6. Co składa się na jakość wyrobu w poszczególnych fazach jego życia?

- jakość typu
 - jakość projektu
 - jakość wzoru
 - jakość konstrukcji
 - jakość zamierzona
- jakość wykonania
 - jakość produkcji
 - jakość zgodności
 - jakość uzyskania
- jakość eksploatacji

7. Wyjaśnij pojęcie – właściwości inherentne wyrobu.

Oznacza ono cechę, która jest nierozdzielnie związana z danym pojęciem, coś co przesądza o jego istocie i naturze, bez tej cechy nie byłby tym, czym jest.
(Oznacza samą w sobie jako stałą właściwość.)

8. Wymień bariery jakości.

- maszyna, narzędzia, oprzyrządowanie
- materiał
- człowiek (wiedza, umiejętności)
- metoda (technologie, zasady postępowania)
- organizacja pracy

9. Zdefiniuj pojęcie – zarządzanie jakością.

Zarządzanie przez jakość jest filozofią zarządzania organizacją, w której jakość to nie tylko jakość wyrobów i usług, lecz rozumiana szerzej, jakoś jakość przenikająca wszystkie obszary i dziedziny działalności organizacji.

10. Wymień najważniejsze zasady koncepcji KZJ (Kompleksowe Zarządzanie Jakością).

- zarządzanie przez jakość
- kompleksowe zarządzanie jakością
- globalne zarządzanie jakością
- zarządzanie jakością globalną

11. Jakie korzyści może osiągnąć firma stosując filozofię zarządzania opartą o TQM?

- wzrost zaufania klientów
- wzrost sprzedaży i udział na rynku
- poprawa zarządzania przedsiębiorstwem
- jednoznaczny system oceny
- ściślejsze związki pracowników z przedsiębiorstwem

12. Wymień przyczyny wzrostu wymagań jakościowych wyrobów.

- trendy w gospodarce światowej
- nowe uregulowania prawne
- wzrost oczekiwań klientów
- podstawowe cele przedsiębiorstwa

13. Opisz krótko model wyrobu wadliwego.

| | | |
|----------------------------|---------------|----------------|
| koncepcja | błędy: | |
| projektowanie | marketingowe | |
| wykonanie | rozwojowe | koszty jakości |
| dystrybucja i sprzedaż | projektowania | |
| instalacja i użytkowanie | wykonania | |
| likwidacja zużytego wyrobu | informacyjne | |
| | zarządzania | |

14. Wymień błędy marketingowe w modelu wyrobu wadliwego.

- rozpoznanie potrzeb i oczekiwań klientów oraz określania ich rentowności
- prezentacja produktu
- ustalenie pozycji konkurencyjnej produktu na rynku

15. Czym jest pozycjonowanie marki produktu?

Pozycjonowanie produktu są to działania prowadzące do tego, aby w świadomości konsumentów docelowych produkt zajął określone, wyróżniające i pożądane miejsce w porównaniu z produktami konkurencji. Pozycjonowanie jest więc wykreowaniem takiego wizerunku produktu który skłoni klienta do jego zakupu.

16. Co to jest percepcja?

Percepcja to świadome odbieranie bodźców i informacji za pomocą zmysłów; postrzeganie. Percepcja marki jest rozumiana jako świadomość istnienia na rynku danej marki oraz jako sposób postrzegania kreowany przez wpływy (pozytywne/negatywne), które nazywamy filtrami.

17. Jakie czynniki wpływają na percepcję?

- oczekiwania, które zależą od kultury, osobowości, płci i statusu społecznego odbiorcy
- używany język oraz nazewnictwo
- okoliczności (miejsce, czas, aranżacja wnętrza, hałas, etykieta)
- system wartości
- punkt widzenia
- zachowanie (ubiór, mimika twarzy, mowa ciała)
- emocje

lub

- filtry psychologiczne – pamięć, wiedza, przekonania
- filtry fizyczne – dotyk, wrażenie, widok
- wizerunek firmy lub produktu

18. Na czym polega tworzenie wartości dla klienta – opisz krótko formułę tworzenia.

Klienci uzyskują wartość, gdy korzyści otrzymywane dzięki wyrobowi lub usłudze przekraczają koszty ich uzyskania i używania. Im ta różnica jest większa, tym większa jest wartość.

wartość = korzyści - koszty

19. Na czym polega podejście procesowe w zarządzaniu jakością?

Polega na wyszczególnieniu w organizacji grupy procesów wzajemnie ze sobą powiązanych, których realizacja pozwala na osiągnięcie założonych celów.

Wymaga to:

- skoncentrowania się na efektywnym wykorzystaniu zasobów optymalizacji cykliów produkcyjnych,
- wykorzystania pełnej możliwości procesów,
- doskonalenia procesów.

20. Wymień zalety podejścia procesowego w zarządzaniu jakością.

- lepsze wyniki firmy
- poprawa klimatu zaangażowania i współpracy
- zmniejszenie konfliktów wewnętrznych
- zwiększenie komunikacji wewnętrznej

21. Co można uzyskać stosując podejście procesowe?

- utworzenie ujednoliconej charakterystyki działania danej organizacji
- ogólne ukierunkowanie firmy na usatysfakcjonowanie klienta
- określenie perfekcyjnego planu działania przedsiębiorstwa i ustanowienie łatwiejszych warunków przyszłej adaptacji związanej z jakimikolwiek zmianami
- rozpoznanie i uporządkowanie płaszczyzn wymagających ulepszenia, co umożliwia systematyczne usprawnianie działalności danej organizacji

22. Na jakie kategorie dzielimy procesy w podejściu procesowym w zarządzaniu jakością?

- procesy podstawowe
- procesy wspierające
- procesy zarządzania

lub

- procesy główne
- procesy pomocnicze

23. Wymień osiem zasad zarządzania jakością

- orientacja na klienta
- przywództwo
- zaangażowanie ludzi
- podejście procesowe
- podejście systemowe do zarządzania
- ciągłe doskonalenie
- podejmowanie decyzji na podstawie faktów
- wzajemne korzystne powiązania z dostawcami

24. Co można uzyskać, stosując zasadę „orientacja na klienta”?

- dobrą renomę i prestiż, wzrost zaufania ze strony klienta
- zwiększone dochody i udziały na rynku przez elastyczne i szybkie reagowanie na możliwości jakie stwarza rynek
- lojalność klienta

25. Co można uzyskać, stosując zasadę „wzajemne korzystne powiązania z dostawcami”?

- wzajemne zaufanie, lojalność i przewidywalność zachowań ze strony dostawców
- elastyczność i szybkie, wspólnie uzgodnione reagowanie na zmieniające się warunki rynkowe
- obniżenie kosztów
- stabilną i powtarzalną jakość dostaw
- wzajemne zrozumienie swoich problemów i przejściowych trudności

26. Jak należy rozumieć zasadę ciągłego doskonalenia?

Zaleca się, aby ciągłe doskonalenie funkcjonowania całej organizacji stanowiło stały cel organizacji.

27. Co to jest pętla PDCA (pętla Deminga) i do czego służy?

PDCA (Plan Do Check Act) jest działaniem, w którym nowe standardy ustala się po to, aby je kwestionować, rewidować oraz zastępować następnymi.

28. Co zakłada filozofia Kaizen w zarządzaniu jakością?

Charakteryzuje się ciągłym doskonaleniem produktu, jego jakości wykonania, technologii oraz poprawy personelu pracowniczego, a także zarządzającego w organizacji, zwiększenia wydajności i obniżenia kosztów.

29. Wymień trzy filary będące podstawą działania Kaizen.

- stworzenie standardów
- organizacja miejsca pracy
- zlikwidowanie marnotrawstwa

30. Co składa się na 5S w działaniach związanych z Kaizen?

- Seri – Sortowanie (wyrzucenie zbędnych przedmiotów ze stanowiska pracy)
- Seiton – Systematyka (porządkowanie, aby móc łatwo znaleźć wszystkie potrzebne przedmioty)
- Seiso – Sprzątanie (estetyka oraz wykrywanie usterek)
- Seiketsu – Systematyczne działanie
- Szitsuke – Samodyscyplina (przestrzeganie wszystkich zasad)

31. Wymień rodzaje marnotrawstwa w Kaizen (muda).

- nadprodukcja
- nadmierne zapasy
- błędy i wady jakościowe
- oczekiwanie
- nadmierne przetwarzanie
- zbędny transport
- zbędny ruch
- niewykorzystany potencjał pracowników

lub

- muda nadprodukcji
- muda oczekiwania
- muda transportu
- muda przetwarzania
- muda zapasów
- muda ruchu
- muda naprawy zwrotów

32. Wymień podstawowe cechy koncepcji Just In Time (JIT).

- Produkt powinien być projektowany pod kątem modularności.
- Zastosowanie w organizacji produkcji form potokowych.
- Eliminacja strat w procesie produkcyjnym.
- Zastosowanie w procesie produkcyjnym robotów.
- Przeniesienie odpowiedzialności za jakość na bezpośrednich wykonawców (TQM).
- Sprawny niezawodny system transportu między producentem a kooperantami.
- Sprawny system zbierania i przetwarzania informacji.

33. Wymień korzyści płynące z zastosowania koncepcji JIT

- Zmniejszenie liczby braków i podniesienie jakości wyrobów.
- Zmniejszenie poziomu zapasów produkcji w toku.
- Zmniejszenie strat czasu pracy.
- Elastyczność produkcji i możliwość szybkiego reagowania na zmiany na rynku.
- Możliwość szybkiego przestawienia produkcji.
- Skracanie cykli produkcyjnych.

34. Zdefiniuj pojęcie – koszty jakości.

- Pojęcie ekonomiczne: Koszty jakości to suma kosztów poniesionych na wytworzenie określonego produktu o danym stopniu jakości
- Pojęcie z dziedziny zarządzania jakością: Koszty jakości to wyodrębniona część kosztów własnych wytwarzania, która stanowić może ważne źródło obniżenia łącznych kosztów produkcji
- Norma ISO-9004-3: Koszty jakości to część całkowitych kosztów przedsiębiorstwa przeznaczona na osiągnięcie celów jakościowych

35. Na jakie grupy dzielimy koszty jakości?

Według normy ISO 9004:1994 koszty jakości dzielą się na te związane z operacjami wewnętrznymi oraz działalnością zewnętrzną (koszty oceny zgodności systemu jakości przez instytucje certyfikacyjne, koszty badań i oceny właściwości produktu przez niezależne ośrodki badawcze).

Z kolei "w systemie TQM możemy wyróżnić trzy grupy operacyjnych kosztów jakości:

- koszty zgodności - czyli koszty zapobiegania błędom i wytwarzaniu produktów o zaniżonej jakości, powstających przed wystąpieniem błędów oraz oceny zgodności,
- koszty braku zgodności - koszty korekty błędów i likwidacji skutków niskiej jakości produktów, powstających po wystąpieniu błędów,
- koszty utraconych możliwości - koszty zabezpieczenia się na przyszłość powstające z zaabsorbowania kierownictwa problemami przeszłości oraz nie zwrócenia uwagi na związek bieżącej jakości z przyszłymi zyskami".