

UPRAVLJANJE KVALITETOM

Ispitno pitanje br. 1.

1. Pojam i definicija kvaliteta
2. Evolucija razvoja kvaliteta
3. Upravljanje kvalitetom
4. Upravljanje kvalitetom proizvoda
5. Upravljanje kvalitetom usluga – petlja kvaliteta usluge
6. Proces projektovanja usluge
7. Proces vršenja usluge
8. Analiza i poboljšanje usluge
9. Principi obezbedjenja kvaliteta
10. Metode obezbedjivanja kvaliteta
11. Mere preventive slabog kvaliteta
12. 14 Demingovih tačaka
13. Juranovih deset koraka
14. Krozbijevih 14 tačaka
15. Struktura standarda serije ISO 9000
16. Sistem kvaliteta i standardi serije ISO 9000
17. Uloga menadžmenta u sistemu kvaliteta
18. Karakteristike standarda ISO 9000:2001

19. Pojam i definicija TQM-a

20. Aspekti TQM.a

21. Dimenzije TQM-a

22. Piramida TQM-a

23. Model 5S

24. Elementi TQM procesa

25. Troškovi kvaliteta

26. Sprovodjenje kvaliteta

Ispitno pitanje br.2.

1. BM model TQM-a
2. EFQM model TQM-a
3. DA model TQM-a
4. Kvalitert i mareting proces
5. Indeks kvaliteta

6. Kvalitet u nabavci
7. Japanski koncept upravljanja kvalitetom
8. Osnovne karakteristike nove proizvodne filozofije
9. Netroškovni princip
10. Proizvodnja Just-in- time
11. Preiuncipoi nulte kontrole kvaliteta
12. Kružoci kontrole kvaliteta
13. Principi provere kvaliteta
14. Interni audit
15. Eksterni audit

Ispitno pitanje br. 3.

1. Osnovni alati i tehnike kvaliteta
2. Spirala kvaliteta
3. Zbirna lista grešaka
4. Histogrami
5. Pareto analiza
6. Dijagram uzroci – posledica
7. Brainstorming
8. Dijagram afiniteta
9. Brainwriting
10. Benchmarking proces
11. Kuće kvaliteta principi QFD-a
12. Prva faza QFD-a
13. Dijagram matrice
14. Statističke metode i modeli procesa
15. Metoda krivih raspodela frekvencija
16. Statističke granice tolerancije
17. Statističko modeliranje empirijskog skupa
18. Henrijevba prava kao metod testiranja hipoteze o statističkom skupu
19. Statistički list i diojagram verovatnoće
20. Metod kontrolnih karata
21. Karakteristike X – R kartze
22. Karakteristike X sigma karte
23. Karaskteristike p karte
24. Dijagram raspianja
25. Taguchi metoda
26. Koncepcija uzorkovanja
27. Rizici uzorkovanja i OC kriva
28. Konstrukcija OC krive
29. Procena parametara koji utiču na OC krivu
30. Indeksi kvaliteta za planove uzorkovanja
31. Prosto, dvostruko i višestruko uzorkovanje
32. Standard JUS N.NO.029 za planove prijema
33. Dodge – Roming-ov plan prijema