

## ISPITNA PITANJA – UPRAVLJANJE KVALITETOM

### Pitanje br1.

1. Pojam i definicija kvaliteta
2. Evolucija razvoja kvaliteta
3. Pet faza stvaranja kvaliteta
4. Upravljanje kvalitetom proizvoda i poluga kvaliteta
5. Spirala kvaliteta proizvoda
6. Upravljanje kvalitetom usluge i spirala kvaliteta usluge
7. Proces projektovanja usluge
8. Proces vršenja usluge
9. Analiza i poboljšanje realizacije usluge
10. Obezbedjenje kvaliteta
11. Principi obezbedjenja kvaliteta
12. Metode obezbedjenja kvaliteta
13. Mere preventive slabog kvaliteta
14. Demingovo učenje o kvalitetu
15. Juranovih 10 koraka
16. Krozbijev pristup kvalitetu
17. Zajedničko u stavovima gurua kvaliteta

### Pitanje br.2.

1. Standardi serije ISO 9000 (struktura standarda ISO 9001:2008)
2. Vertikalna i horizontalna linija odgovornosti u standardu ISO 9001:2008
3. Struktura standarda ISO 14001
4. 4R tehnike prevencije zaštite okoline
5. Principi i elementi zaštite životne sredine
6. Procesni model EMS-a
7. Struktura standarda OHSAS – 18001
8. Identifikovanje opasnosti i karaktera rizika
9. Ocena rizika
10. Istraživanje incidenata
11. Upravljanje vanrednim situacijama
12. Struktura standarda HACCP
13. 14 koraka u uvodjenju HACCP
14. Struktura standarda ISO 26000
15. Šta se dobija primenom standarda ISO 26000
16. Šta ISO 26000 nije
17. Sedam ključnih oblasti standarda ISO 26000
18. QMS – osnove i primena
19. QMS principi menadžmenta
20. Procesni model QMS-a
21. IMS – struktura i komponente
22. IMS – prednosti i koristi

23. Primena procesnog principa u IMS-u
24. Procesni model QMS-a
25. Dinamika uvođenja QMS-a
26. Zajednički elementi u IMS-u
27. Mehanizmi održavanja sistema kvaliteta

Pitanje br.3.

1. Pojam TQM koncepta
2. Aspekti TQM-a
3. Dimenzije TQM-a
4. Piramida TQM-a
5. Elementi TQM-a
6. Kvalitet i poslovne performanse
7. Troškovi kvaliteta
8. Sprovedenje kvaliteta
9. Šest "olimpijskih nula" u kvalitetu
10. MB model poslovne izvrsnosti
11. EFQM model poslovne izvrsnosti
12. Japanski model poslovne izvrsnosti
13. Osnovne karakteristike japanske kointrole kvaliteta
14. Osnove nove proizvodne filozofije
15. Netroškovni pristup
16. Proizvodnja Just-in-time
17. Principi nulte kontrole kvaliteta
18. Osnovne karakteristike KAIZEN-a
19. 5S principi u KAIZEN aktivnostima
20. 3MU u Kaizen aktivnostima
21. Principi SKK i 5 x zašto
22. Osnove prove kvaliteta
23. Interna provera kvaliteta
24. Eksterna provera kvaliteta

Pitanje br.4.

1. Zbirna lista grešaka
2. Histogrami
3. Pareto ili ABC dijagram
4. Dijagram uzroci – posledica
5. Brainstorming
6. Dijagram afiniteta
7. Benčmarking proces
8. Kuće kvaliteta koncept
9. Struktura prve kuće kvaliteta
10. Dijagram matrice
11. Taguchi metod

12. Funkcija gubitaka i tehnički benčmaking
13. Kano model
14. Modeli procesa
15. Metoda raspodele frekvencija
16. Statističke granice tolerancije
17. Granice intervala 2; 4 i 6 sigma
18. Statističko modelovanje empirijskog skupa
19. X-R kontrolna karta
20. X –  $\sigma$  kontrolna karta
21. Dijagram raspanja
22. Korelacija
23. Rizici uzorkovanja i konstrukcija krive operativnih karakteristika
24. Konstrukcija OC krive
25. Procena parametara koji utiču na OC krivu
26. Indeksi kvaliteta za planove uzorkovanja
27. Prosto, dvostruko i višestruko uzorkovanje
28. Doge-Romingov plan prijema
29. MIL – STD - 105D plan prijema
30. Uzorkovanje procesnih materijala
31. Sposobnost procesa
32. Atributivna sposobnost procesa
33. Varijabilna sposobnost procesa
34. Tolerancija i specifikacije
35. Indeksi sposobnosti
36. Pojam pouzdanosti
37. Kriva životnog ciklusa proizvoda
38. Mere pouzdanosti
39. Pojam šest sigma i njegovo značenje
40. Šest sigma koncept
41. Karakteristike šest sigma