

Pitanja za kolokvijum iz Tehnologije upravljanja kvalitetom

1. Pojam tehnologije upravljanja kvalitetom
2. Pojam tehnologije menadžmenta kvalitetom
3. Objasni sistemski pristup
4. Pojam sistema
5. Međuzavisnost ciljeva, procesa i resursa (Willborn & Chang)
6. Pojam i strukturiranje poslovnog sistema
7. Osobine poslovnih sistema
8. Kako objašnjavate činjenicu da poslovni sistemi imaju osobine i determinističkih i stohastičkih sistema?
9. Poslovni sistemi imaju osobine samoregulišućih i adaptivnih sistema. Objasni
10. Poslovni sistemi su otvoreni sistemi. Objasni
11. Poslovni sistemi su dimanički sistemi. Objasni
12. Sistemski pristup u menadžmentu
13. Model sistema menadžmenta zasnovan na procesnom pristupu
14. Šta su mape relacija i koji su koraci za definisanje mape relacija?
15. Kako se može vršiti dekompozicija sistema?
16. Na osnovu datog opisa definiši (nacrtaj) mapu relacija?
17. Na osnovu datog opisa definiši (nacrtaj) međufunkcionalnu mapu procesa?
18. Upporedni prikaz pristupa za grafičko prikazivanje procesa i realcija između entiteta
19. Kako bi ste definisali kulturu kvaliteta?
20. Opišite na primeru negativnu kulturu kvaliteta (njene segmente)?
21. Opišite na primeru pozitivnu kulturu kvaliteta (njene segmente)?
22. Pristupi za uspostavljanje i razvoj kulture kvaliteta? Navedi i objasni
23. Instrumenti za širenje kulture kvaliteta? Navedi i objasni
24. Šta je glas korisnika?
25. Osnovni pristupi za identifikaciju zahteva korisnika
26. Izvori podataka za identifikaciju zahteva korisnika.
27. Vaš zadatak je da identifikujete zahteve korisnika za kvalitet kozmetičkih proizvoda ugledne kompanije i pri tome koristite intervju putem telefona – kako ćete izvršiti pripreme i kako ćete izvršiti intervju?
28. Vaš zadatak je da identifikujete zahteve korisnika za kvalitet usluga fiksne telefonije i pri tome koristite sastanke fokus grupe – kako ćete se pripremiti za sastanak fokus grupe?
29. Uloga moderatora u radu fokus grupe?
30. Upporedni prikaz prednosti i nedostataka aktivnih i pasivnih pristupa u identifikaciji zahteva korisnika?
31. Pouzdanost i validnost instrumenata za istraživanje zahteva za kvalitet
32. Pojam politike kvaliteta i primer ideja koje mogu biti pretočene u politiku kvaliteta?
33. Pojam ciljeva kvaliteta. Osobine ciljeva kvalitet. Primer cilja kvaliteta
34. Strateško planiranje kvalitet i tradicionalno strateško planiranje (prema Donna C.S. Summers)
35. Elementi strateškog plana

36. Šest osnovnih koraka koji obazbašuju dobru osnovu za implementaciju QMS.
37. Razvijanje misije u kritične faktore za uspeh
38. Razumevanje ključnih procesa
39. Kako objašnjavate činjenicu da menadžer za kvalitet ima i edukativnu ulogu u organizaciji.
40. Kojim dokumentima treba upravljati u organizaciji?
41. Objasni pojam dokumenta?
42. Objasni razliku između dokumenta i zapisa?
43. Nabroj aktivnosti procesa – Upravljanje dokumentacijom?
44. Šta su obrasci?
45. Kako biste objasnili suštinu dokumenta koji se zove Tehnologija upravljanja kvalitetom?