

Műszaki menedzser BSc szak - Minőségirányítás szakirány
Záróvizsga tételek
2009/2010.

1. A minőség értelmezése és megvalósítása. Deming, Juran és Crosby minőségfilozófiája és Taguchi hét alapelve. A minőségszabályozás kialakulása. és jellemzői.
2. Minőségbiztosítás és minőségmenedzsment. A TQM alapelvei. A TQM kiépítése
3. Az ISO 9000-es szabványcsalád kialakulása, fejlődése, elemei Az ISO 9001:2008 MIR előnyei, céljai, új elemei.
4. Környezetközpontú irányítási rendszerek ISO 14000 szabványrendszer. Információ biztonsági Irányítási Rendszer. (ISO 17799, ISO 27001)
5. Élelmiszerbiztonsági rendszerek. HACCP. ISO 22001. EUREPGAP Munkahelyi egészségvédelem és biztonság. OHSAS, MEBIR.
6. Mérés és ellenőrzés. Kalibrálás, hitelesítés.
7. A minőségirányítási rendszer dokumentációja. A dokumentumok kezelési módja. Eljárási utasítások és munkautasítások készítése, sajátosságai.
8. Auditok fogalma, fajtái, folyamata. A belső minőségügyi auditok. A minőségügyi rendszerek független tanúsítási folyamata
9. Önértékelési modellek. A minőségügyi rendszerek és a szervezetek értékelési rendszere minőségdíjakkal. Az EFQM modell. Az audit és az önértékelés.
10. Vevői kapcsolatok, vevői elégedettség vizsgálatának módszereit. Vevői panaszkezelés szempontjai, folyamata. A vevői elégedettség és a fogyasztóvédelem kapcsolata. A termékfelelősségi törvény minőségügyi vonatkozásai.
11. A vezetés általános feladatai. A felső vezetés felelőssége az MSZ EN ISO 9001:2009-es szabvány elvárásai szerint. Helyzetelemzési módszerek. SWOT-elemzés,
12. A humán erőforrás kezelése - a dolgozói teljesítmény és elégedettség mérése, a vele kapcsolatos minőségügyi szabályozás, képzés, motiváció. Belső kommunikáció.
13. A minőségköltségek értelmezés és csoportosítása. A minőséggel kapcsolatos költségek.
14. Folyamatos fejlesztés, helyesbítő, megelőző tevékenységek a minőségirányítási rendszerben. Problémafeltáró, hibafeltáró, adatgyűjtő eszközöket és módszereket. (Pareto diagram, Szórás diagram, Ishikawa diagram) Servqua módszer, imázsprofil,
15. Ismertesse a folyamatos tervezés, ellenőrzés és hibajavítás módszereit! 5S módszer. Kanban. Brainstorming. PDCA-ciklus, FMEA
16. Folyamatos fejlesztés, helyesbítő, megelőző tevékenységek a minőségirányítási rendszerben. A problémamegoldás jellemző módszertana, lépései. A minőségirányítási rendszerek fejlesztésének menedzsment eszközei: Benchmarking, BPR.