

TUTA.250 Laatujohtaminen 11.12.2023

T1

- a) Laatuauditoinnit ja mitä hyötyä niistä on?
- b) Määrittele 2 laadun tuotteen ulottuvuutta (Garvin) ja 2 palvelun laadun ulottuvuutta (SERVQUAL)
- c) Määrittele 4 kriteeriä hyvälle mittaristolle
- d) Mikä on Design for Six Sigma, luettele vaiheet

T2

- a) Määrittele prosessi. Mitä kaikki prosessit sisältävät (piirrä/selitä) ja mitä erityispiirteitä on "parhaissa prosesseissa"
- b) Määrittele lyhyesti tilastollinen prosessinhallinta (SCP). Mitä ovat valvontakortit ja mitä niihin käytetään?

T3

- a) Määrittele laatu kustannusjärjestelmän tavoitteet. Laatudatan käsittelyprosessin (keräys, analysointi, raportointi) sisältö. Erittele esimerkit PAF(F)-mallin mukaisesti.
- b) Mikä on Lean-ajattelun keskeinen päämäärä (fokus)? Mikä on Lean-ajattelun mukaan hukkaa - kerro 6 tapausta esimerkein.