

Laatujohtamisen vapaaehtoinen kuulustelu 12.02.2010 + jotain apuja malliratkaisuista

Esseet á 6p

1. Laatujohtaminen ennen, nyt, tulevaisuudessa.
 - Vaihdantatalous, käsityöläisyys, oravannahat
 - Taylorismi, massateollisuus
 - 6 sigma
 - Monozukuri
 - Jatkuva parantaminen jne jne.. Löytyy ekoista luentokalvoista
 - Jokainen kohta(ennen, nyt, tulevaisuus) á 2p
2. Yritys saa reklamaation. Mihin toimenpiteisiin sen pitää ryhtyä?
 - Yhteys asiakkaaseen että toimenpiteet aloitettu ja kiittäminen reklamaatiosta
 - Sisäiset toimet(mistä reklamaatio aiheutui jne ym. 5x miksi jne)
 - Yhteys asiakkaaseen että reklamaatio käsitelty + mahdollinen palkitseminen

Pikkukysymykset á 2p

3. Piirrä syy- ja seurauskaavio siitä miksi sait tentistä nollan.
 - Kalanruotokaavio johon kirjataan erilaiset asiat eri "ruodoille"
4. Mittausepävarmuuden päätekijät.
 - Systemaattinen ja satunnainen poikkeama
5. Mihin voi käyttää koesuunnittelua, miksi?
 - Parametrikombinaation etsiminen(?)
 - Päästään hyvään parametriyhdistelmään minimimäärällä kokeita.
6. Mikä on piilotehdas?
 - Ajattelumalli
 - Edustaa tehottomuutta
7. Mitä tarkoitetaan poikkeamalla laatu järjestelmässä?
 - Ei saa selittää toleranssien avulla
 - Kaikki mikä eroaa suunnitelmista
8. Selitä kanon malli ja laatu elementit
 - Must be ominaisuudet, jotka oltava tuotteessa. Eivät ilahduta asiakasta, vaan ne ovat välttämättömiä.
 - Should be ominaisuudet, lisäävät asiakkaan tyytyväisyyttä
 - Mitä enemmän sen parempi
9. Mikä on ns. "laatatulo".
 - QFD:n osa
 - Oltava maininta matriisista tai piirretty kuva "talosta"