

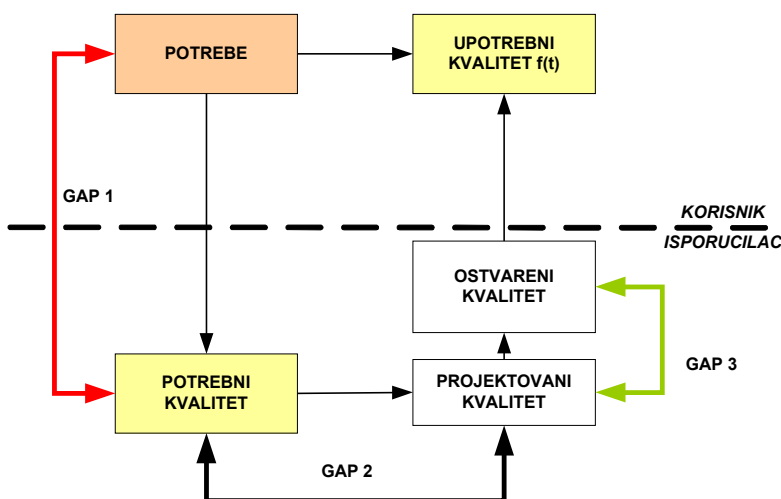
Pitanja za II deo pismenog ispita iz Upravljanja kvalitetom

I grupa – odnosi se na projektni rad

1. Za svaki od izlaza iz organizacionog sistema identifikovati odnosne korisnike istih. Opisati ove korisnike. Za svakog od korisnika identifikovati potrebe u vezi sa ovim izlazom. Kako se utvrđuju/iskazuju ove potrebe za slučaj izlaza organizacionog sistema iz vašeg primera?
2. Definisati i specificirati PoQ produkta (proizvoda/usluga). Oceniti značaj svakog od elemenata PoQ. Izvršiti kategorizaciju ovih elemenata u odnosu na obeležja kvaliteta (bezbednost, ekološki zahtevi, funkcionalnost ...).
3. Definisati i specificirati PrQ.
4. Definisati integralni kvalitet produkta na vašem primeru.
5. Objasniti kako se utvrđuje ostvareni kvalitet produkta. Navesti primere iskazivanja ostvarenog kvaliteta za vaš primer.
6. Objasniti kako se utvrđuje upotrebnii kvalitet produkta. Navesti primere iskazivanja upotrebnog kvaliteta za vaš primer.
7. Izvršiti analizu uticaja pojedinih podsistema na kvalitet produkata. Objasniti kako oni svojim procesima utiču na kvalitet produkata.
8. Izvršiti analizu zahteva standarda JUS ISO 9001. Izdvojiti elemente standarda koji se jasno odnose na prethodno identifikovane podsisteme i njihove procese.

II grupa – razmisli i objasni

1. Objasniti GAP model korisnik/isporučilac.



GAPovi = odstupanja

Prema GAP modelu kvalitet usluge je funkcija percepcija potrošača, odnosno načina na koji je video i doživeo uslugu, i očekivanja koje je formirao pre kupovine odnosno korišćenja usluge /deo iznad isprekidane linije/

Osnovni gep je **Gep potrošača**, koji nastaje kao razlika između očekivanja potrošača u vezi usluge (gde najveću ulogu imaju usmena propaganda, lične potrebe i iskustvo u prošlosti) i percepcije potrošača o tome kako je prošao u uslužnoj transakciji sa konkretnim preduzećem.

2. Objasniti mogućnost nastanka greške GAP1

Gep 1 - posledica nerazumevanja stvarnih očekivanja potrošača. Menadžment ne razume šta potrošači očekuju od proizvoda/usluge, pa se na samom startu greši, stvarajući velike posledice, čime onda ostale faze gube na značaju. Uzroci gepa 1 su:

- neadekvatna orijentacija marketing istraživanja,
- nedostatak vertikalne komunikacije,
- nedovoljan fokus na razvoj odnosa i
- loše upravljanje žalbama potrošača uz neadekvatne korektivne akcije.

3. Objasniti mogućnost nastanka greške GAP2

Gep 2 - pokazuje odstupanja između načina na koji kompanija shvata očekivanja potrošača i načina na koji je kreirala proizvode/usluge i njene standarde kvaliteta. Znanje se mora pretvoriti u adekvatnu uslugu ili implementirati u proizvod, uključujući i dobro definisan i uređen uslužni ambijent. Uzroci gepa 2 su:

- loše dizajniran proizvod/usluga,
- odsustvo standarda definisanih sa aspekta potrošača i
- neodgovarajući uslužni ambijent i fizički elementi usluge.

4. Objasniti mogućnost nastanka greške GAP3

Gep 3 - ukazuje na odstupanja između onog kako su menadžeri definisali proizvod/uslugu (u smislu kvaliteta, standarda, načina isporuke) i načina na koji je usluga stvarno isporučena, ili karakteristike proizvoda (ako je u pitanju proizvodni OS)

najčešći razlozi zbog kojih dolazi do gepa 3 su:

- nedostaci u upravljanju ljudskim resursima,
- potrošači ne saraduju na pravi način,
- problemi sa posrednicima i
- loše usklađivanje ponude i tražnje.

5. Za koje pojavne oblike potreba procesi podsistema marketinga i razvoja nisu od presudnog značaja za definisanje kvaliteta produkata? Objasniti.

Podsistem marketinga se odnosi na ispitivanje korisnika i trzista, a podsistem IR-a na unapredjivanje i definisanje koncepta proizvoda/usluga.

Tako da je odgovor za podrazumevajuće potrebe, zato što proizvod ili usluga kao izlaz iz poslovnog sistema, mora zadovoljavati podrazumevajuće potrebe korisnika-a to su potrebe koje marketing i istraživanje i razvoj ne moraju detaljno istraživati.

Npr: podrazumevajuća potreba na primeru mobilnog telefona jeste da njime može da se komunicira tj. da se zove i šalje poruke. Proizvođači mobilnih telefona ne moraju detaljno, i pri lansiranju svakog modela mobilnog telefona, ispitivati ove potrebe, jer svaki mob tel ih mora posedovati kako bi mogao da služi svojoj osnovnoj svrsi.

Pored podrazumevajućih potreba postoje i iskazane /u slučaju izmene pitanja/

6. Objasniti ulogu podsistema prodaje u procesima definisanja kvaliteta produkata.

Uloga podsistema prodaje jeste preispitivanje korisnika tj. njihovog zadovoljstva proizvodom kao i kvalitetom proizvoda.

Npr: putem lične prodaje prodavci mogu steći uvid u stvarno zadovoljstvo svojih korisnika postavljajući im određena pitanja i posmatrajući njihovo ponašanje; način isporuke može biti jedan od načina putem kojeg prodaja utiče na kvalitet produkata jer neke proizvode korisnici ne bi kupili ukoliko im se ne isporuče i u ovom slučaju sam kvalitet usluge transporta ulazi u kvalitet proizvoda; zatim, u većim supermarketima se postavljaju kutije sa reklamacijama u koje kupci ubacuju svoje žalbe i na taj način prodaja analizom reklamacija utiče na kvalitet produkata. Tu su i intervjui, upitnici, postprodajne usluge

7. Objasniti vezu podsistema upravljanja i procesa definisanja i određivanja kvaliteta produkata.

Ova veza se odnosi na mogućnost nekog poslovnog sistema da zadovolji identifikovane potrebe korisnika tj. da li preduzeće poseduje odgovarajuću opremu, masine, tehnologiju, finansijska sredstva... koja će omogućiti stvaranje produkata koji bi zadovoljili ciljno tržište tog poslovnog sistema. Na osnovu svega prethodno navedenog preduzeće definiše i određuje nivo kvaliteta produkata koji je u mogućnosti da stvori.

8. Objasniti činjenicu da svakom od elemenata PoQ potrebno je da odgovara bar jedan element PrQ.

Po-potrebni kvalitet
PrQ-projektovani kvalitet

PoQ je siri pojam od PrQ!

PoQ se definiše na osnovu potreba i zahteva korisnika, dok PrQ uzima elemente PoQ koje može ili želi da ispunji/implementira u svoj proizvod/uslugu.

Ako je organizacija u stanju da isprojektuje sav potrebni kvalitet (tj da je broj el. $PoQ=PrQ$) onda GAP 2 nebi ni postojao /odstupanja nebi ni bilo/

Primer: ukoliko je ciljno tržište zainteresovano za mobilni telefon koji sadrži opciju 3G, organizacija mora da pre procesa proizvodnje, utvrdi da li je u mogućnosti da proizvede takav telefon. Ukoliko organizacija nije u sposobnosti da proizvede takav telefon, u tom slučaju ovom elementu PoQ neće odgovarati jedan element PrQ.

9. Objasniti kako UQ utiče na definisanje PoQ.

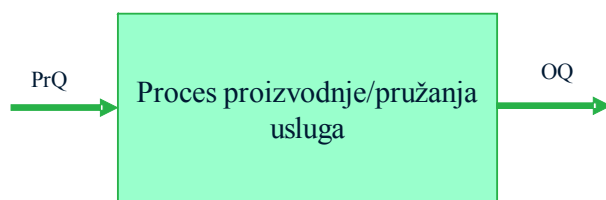
UQ-upotrebnost kvaliteta

UQ korisnik određuje u momentu upotrebe proizvoda tj. pružanja usluga. Ukoliko korisnik nije zadovoljan kvalitetom treba ispitati razloge i uzroke njegovog nezadovoljstva i ta odstupanja uskladiti sa PoQ kako bi proizvod/usluga u budućem period ispunio zahteve i očekivanja korisnika.

Ovaj uticaj možemo opisati kao povratnu spregu... ili prosto rečeno korisnik se žali na nešto i mi to nešto shvatamo kao potrebu korisnika koju definišemo u potrebnom kvalitetu tj UQ utiče na PoQ preko potreba korisnika.

10. Objasniti činjenicu da svakom od elemenata PrQ odgovara jedan od elemenata OQ.

Da bi ostvareni kvalitet uopšte imao smisla on se mora poklapati sa karakteristikama projektovanog kvaliteta tj po broju elemenata trebaju da budu jednaki. Ostvareni kvalitet pokazuje do koje mere su ostvarene projektovane karakteristike kvaliteta elemenata PrQ. OQ je proizilazi iz PrQ.



11. U čemu se sastoji specifičnost definisanja kvaliteta za slučaj usluga u odnosu na proizvode?

Prvenstveno se odnosi na radnike koji vrše proces pružanja usluge tj koji su deo usluge. Radnici moraju posedovati odgovarajuće znanje, stručnost, sposobnost, osobine... ove karakteristike radnika bitno utiču na kvalitet usluge. Pored njih, potrebno je da se za rezultate međudejstva resursa (brzina, raspoloživost, pouzdanost, tačnost, kompletnost usluge) postave odgovarajuće granice pri čijem odstupanju bi došlo do opadanja nivoa kvaliteta usluge.

npr konobar u kaficu ;)

Kvalitet usluga:

- *Ispoljava se tokom pružanja usluge*
- *Najčešće resursi nisu odvojeni od korisnika već su uključeni u pružanje usluga*
- *Zavisi od resursa koji su uključeni u pružanje usluga*

Primer: Usluge podizanja novca preko bankomata

Primer: Usluge restorana

Primer: Usluge konsaltinga

Karakteristike kvaliteta usluge:

1. *Karakteristike kvaliteta resursa koji su u kontaktu sa korisnikom*

Ljubaznost, izgled, urednost, ukus, miris, svežina, udobnost, ...

2. *Karakteristike kvaliteta koje su rezultat međudejstva resursa*

Brzina usluge (vreme proteklo od prihvatanja zahteva do njegovog ispunjavanja)

Raspoloživost usluge (vreme čekanja na prihvatanje zahteva u obradu)

Pouzdanost usluge (verovatnoća ispunjavanja zahteva ako je prihvaćen)

Tačnost usluge (usaglašenost korisnikovog zahteva sa rezultatima realizovane usluge)

Kompletnost usluge (stopen slaganja ponude sa očekivanjima korisnika)

12. Navesti i objasniti neke od problema koji se javljaju prilikom definisanja PrQ.

Problem def. PrQ:

Projektovani kvalitet mora da uvaži obe perspektive:

I korisnička - efektivnost karakteristika, tj. da ispunjavaju potrebe korisnika

II org. sistema- efikasnost, tj. niski proizvodni troškovi

13. Objasniti razliku između pojmova verifikacije i validacije.

Verifikacija se odnosi na kontrolu **nakon procesa** proizvodnje/pruzanja usluga upoređujući izlazne elemente sa ulaznim /provera efikasnosti/

dok se

Validacija odnosi na kontrolu i usmeravanje **u samom procesu** proizvodnje ili pruzanja usluge

14. Objasniti značaj procesa upravljanja izmenama kao dela procesa definisanja kvalitetom.

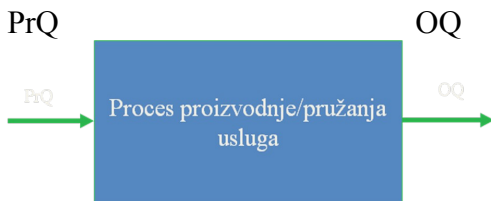
Upravljanje izmenama: Izmene u projektu moraju da se identifikuju i zapisi o njima održavaju. Ove izmene moraju da se preispituju, verifikuju i validiraju, gde je primenljivo, i odobre pre primene. Preispitivanje izmena u projektu mora da obuhvata i vrednovanje, kako izmene utiču na produkt.

Sve zahtevnijih potrosaci koji se mogu jedino zadržati I pridobiti podizanjem nivoa kvaliteta, navode organizacije na sve veće upravljanje izmenama kao dela procesa definisanje kvaliteta. Upravljanje izmenama omogućava organizacijama, pored prethodno navedenog, i uocavanje novih mogućnosti za podizanje nivoa kvaliteta, veću efektivnost, otklanjanje eventualnih propusta... Upravljanjem izmenama se pospešuje kvalitet čime se osvaja tržište, čime se uvećava profit 😊

15. U čemu se sastoji razlika između PrQ i OQ.

PrQ-projektovani kvalitet
OQ-ostvareni kvalitet

PrQ je onaj kvalitet koji se definiše u konstrukciono-tehnološkoj dokumentaciji, a **OQ** je onaj kvalitet koji se određuje na finalizovanom proizvodu tokom pružanja usluga(određuje se nad elementima PrQ,po broju elemenata je identičan.Razlika između njih je GAP 3 ;)



16. Objasniti ulogu i značaj QFD metode?

QFD (Quality Function Deployment)

QFD prevodi "jezik kupca i korisnika (potrošača)" u "tehnički jezik". QFD prevodi korisnikove potrebe obuhvata faze životnog veka proizvoda ili usluge. QFD je tehnika za kontinualno unapređenje kvaliteta proizvoda i usluga, ali i organizacionog sistema kao celine. smanjuje vreme i troškove razvoja, projektovanja, lansiranja produkta. Smanjuje mogućnost greške u fazi definisanja PrQ. Smanjuje troškove naknadnih korekcija. Obezbeđuje osnov za donošenje odluka u smislu unapređenja kvaliteta produkata.

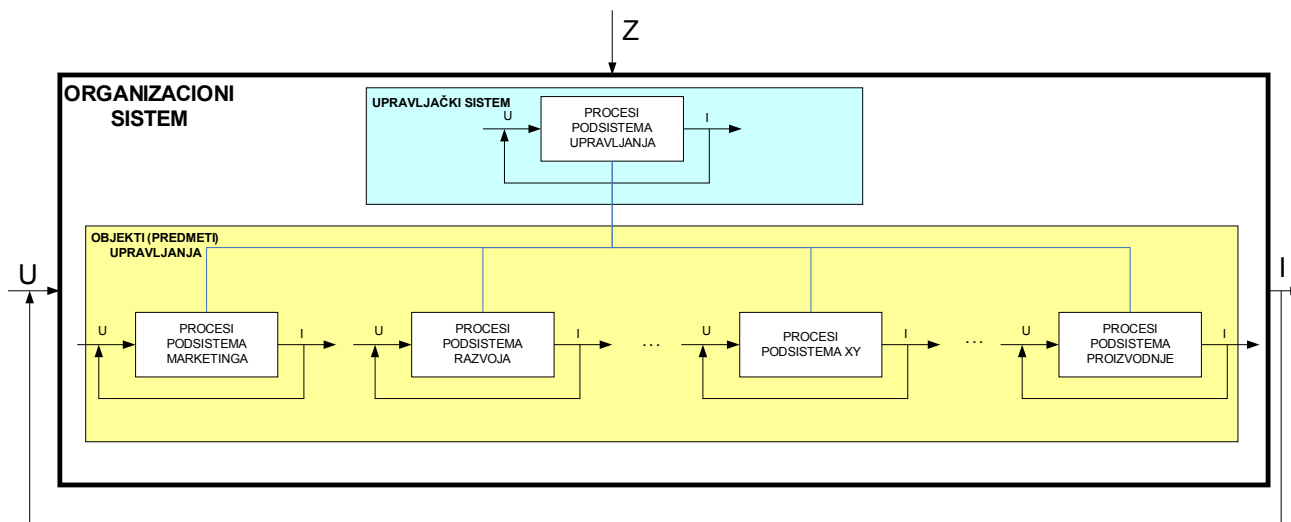
17. Objasniti sličnosti i specifičnost sistema upravljanja kvalitetom u odnosu na druge sisteme upravljanja.

Sličnosti: upravljački sistem je isti kao i kod svih drugih sistema upravljanja u org. sistemu i realizuje se kroz procese podsistema upravljanja.

Specifičnosti: direktno utiče na kvalitet produkata org sistema, podrazumeva sistematsko praćenje, osnovna namena upravljanje kvalitetom je da se održi zacrtano i u toku operacija se vrši procena postignutog i poredjenje sa zacrtanim. Objekat upravljanja su oni podsistemi koji svojim procesima utiču na kvalitet produkata organizacionog sistema

18. Kako bi identifikovali procese sistema upravljanja kvalitetom za konkretan organizacioni sistem?

Identifikacijom svih procesa podsistema /slika i blah blah blah/



19. Objasniti kako podsistem upravljanja utiče na kvalitet produkata.

Uticajem na ostale podsisteme utice na sam product a samim tim in a njegov kvalitet

Omogućava da cela org. funkcioniše sinhronizovano i da se sve radi kao što je planirano, uskladjujući rad i procese sa specifikacijama i standardima, čime se utiče na održavanje planiranog i dostizanje željenog kvaliteta produkata.

TJ obezbeđuje efikasnost i efektivnost /više u knjizi MTR/

20. Na koji pojavni oblik kvaliteta utiče podsistem proizvodnje/pružanja usluga? Zašto?

Utiče direktno na OQ. Potrebe su definisane u PoQ-u gde se definisani elementi ubacuju u PrQ gde se u PODSISTEMU proizvodnje/pružanja usluga PrQ implementira u OQ

Slika u pitanju broj 15.

21. Na koje pojavne oblike kvaliteta produkata i u kojim slučajevima može uticati podsistem nabavke?

PrQ + UQ

Projektovani i upotrebni. Projektovani jer se prilikom projektovanja kvaliteta definišu sredstva i resursi koja su neophodna kako bi se proces proizvodnje mogao realizovati. Upotrebni zato što ukoliko korisnici nisu zadovoljni produktima, organizacija mora

poboljšati svoje proizvode kako bi zadržala korisnike pri čemu se podrazumeva nabavka dodatnih resursa i sredstava.

22. Na koje pojavne oblike kvaliteta produkata i u kojim slučajevima može uticati podsystem prodaje?

Prijem i obrada zahteva(Utiču na PoQ tj.šta korisnici očekuju od našeg posl. sis.). Izrada ponude(Ponuda mora biti sveobuhvatna, kako bi se zadovoljile sve grupe potrošača. Ukoliko je ponuda dobra, to će i potrošači biti zadovoljni UQ).Isporuka(ukoliko isporučilac isporučuje na vreme, proizvod će zadržati svoj UQ te potrošači ne bi trebalo da imaju primedbe na kvalitet proizvoda). Prijem i obrada reklamacija(Analiziranjem reklamacija, preduzeće vrši modifikacije PoQ. Povezano utiče na PoQ, OQ i UQ).

23. Na koje pojavne oblike kvaliteta produkata i u kojim slučajevima može uticati podsystem istraživanja i razvoja?

Projektovanje proizvoda/usluga(Utiče na PrQ. Pri projektovanju proizvoda i usluga vrši se definisanje PrQ). Projektovanje tehnologije izrade proizvoda/pružanja usluga(Utiče na PrQ. Da bi se ostvario PrQ, proizvodi se moraju preradjivati po određenoj tehnologiji).

24. Na koje pojavne oblike kvaliteta produkata i u kojim slučajevima može uticati podsystem marketinga?

Istraživanje potreba korisnika/potrošača(Lančano utiče na ceo sistem kvaliteta PoQ, PrQ,OQ i UQ. Utvrđivanjem nivoa zadovoljstva korisnika utvrđuje se UQ proizvoda.). Utvrđivanje nivoa zadovoljstva korisnika(Lančano utiče na ceo sistem kvaliteta PoQ, PrQ,OQ i UQ. Utvrđivanjem nivoa zadovoljstva korisnika utvrđuje se UQ proizvoda).

25. Na koje pojavne oblike kvaliteta produkata i u kojim slučajevima može uticati podsystem kvaliteta?

Upravljanje mernim sredstvima(Utiče na PrQ). Proces kontrole kvaliteta(Proces kontrole kvaliteta utvrđuje OQ, vrši se detaljan pregled proizvoda. Dakle, ima uticaja na PrQ i OQ, a indirektno ima uticaj i na ceo sistem). Interne provere(Pri proizvodnji svakog proizvoda moraju se zadovoljiti određeni standardi. Ti standardi se odnose pre svega na kvalitet sirovina, a to se utvrđuje kod OQ. Ima uticaja na PrQ i OQ, a indirektno ima uticaj i na ceo sistem).

26. Na koje pojavne oblike kvaliteta produkata i u kojim slučajevima može uticati podsystem ljudskih resursa?

Prijem ljudskih resursa(Na kvalitet svakog proizvoda utiču ljudski resursi, te je stoga poželjno primiti adekvatne kadrove na svim nivoima organizacije i funkcijama svih nivoa. Utiče na PrQ i OQ). Osposobljavanje ljudskih resursa(Radnici se moraju stručno osposobiti za određenu vrstu posla koju obavljaju, s obzirom na uticaj kadrova na kvalitet proizvoda. Utiče na PrQ i OQ).

27. Na koje pojavne oblike kvaliteta produkata i u kojim slučajevima može uticati pravno-normativni podsistem?

Praćenje zakona koji se odnose na produkt(Utiče na PrQ obzirom na ograničenja koja su definisana zakonima i uredbama, jer se pre izrade proizvoda moraju uzeti u obzir i pravno-normativne regulative).

28. Na koje pojavne oblike kvaliteta produkata i u kojim slučajevima može uticati informacioni podsistem?

Projektovanje informacionog sistema i Održavanje informacionog sistema (Utiče na celokupan sistem Q jer se prožima kroz sve podsisteme).

29. Da li standardi sistema i procesa zamenjuju upotrebu standarda produkata? Objasniti.

Ne, zato što standardi sistema i procesa omogućavaju uskladjeno funkcionisanje celog sistema i svih procesa, što ne znači da će rezultat tog funkcionisanja-produkti biti najboljeg tj. odgovarajućeg kvaliteta, te je stoga potrebno uzeti u obzir i primeniti i standarde produkata.

30. Objasniti potrebu za nastankom standarda sistema i procesa.

Njihova uloga je preventivna, sprečava se neusaglasenost izlaza kroz stvaranje standarda procesa i sistema, i time se postize veći nivo kvaliteta proizvoda/usluge. Standardi procesa i sistema definišu zahteve koji se odnose na procese i sisteme koji stvaraju ili utiču na stvaranje izlaza. Standardi korisniku proizvoda/usluga obezbeđuju sigurnost a vlasniku OS kvalitet

31. Objasniti razliku između dokumenata za uspostavljanje sistema i dokumenata po kojima organizacioni sistem funkcioniše.

Dokumenta za uspostavljanje sistema su: a) Postupak upravljanja dokumentacijom (Dokument opisuje osnovne procese upravljanja dokumentacijom od definisanja potrebe do ekološkog razrešenja nekog dokumenta); b) Postupak upravljanja zapisima (Ovim postupkom definiše se način realizacije procesa); c) Uputstvo za izradu dokumenta (definišu se Struktura sadržaja dokumenata, Osnovni standardni oblici formulara za izradu dokumenata u poslovnom sistemu i Osnovni parametri grafičkih objekata koji se koriste za izradu dokumentacije u poslovnom sistemu). **Dokumenta po kojima organizacioni sistem funkcioniše su:** Dokumenta koja uređuju procese (PROCEDURE) i Dokumenta koja su rezultat i dokaz odvijanja procesa (ZAPISI).

32. Objasniti razliku između pojmova procedura i zapis.

Procedure su dokumenta koja uređuju procese i obuhvataju postupak nabavke, uputstvo za skladištenje proizvoda..., a **Zapisi** su dokumenta koja su rezultat i dokaz odvijanja procesa i obuhvataju plan nabavke, porudžbenicu, profakturu...

III grupa – zatvorena pitanja - SLIČNO PITANJIMA ZA I DEO PISMENOG