

TTA-72011 Laatujohtaminen tentti 2.2.2017

1.1) Kuvaile lyhyesti mikä on laadunhallintajärjestelmä (Quality Management System). 1p

1.2) Miksi työohjeiden käyttö (work instructions) on tärkeitä organisaatiossa? 1p

1.3) Listaa vähintään 4 näkökulmaa palveluiden laatuun (Dimensions of Quality for Service, SERVQUAL). 1p

1.4) Mistä tulee lyhenne DMAIC? 1p

2.1) Kerro lyhyesti, millaisia esteitä laadun parantamiselle voi ilmetä organisaatiossa. 3p

2.2) Miten tilastollisen prosessinohjauksen (SPC - Statistical Process Control) avulla voidaan parantaa laatua? Miten sillä vaikutetaan prosessiin? 3p

3.1) Mitä tarkoittaa tarpeettomat toiminnot tai hukka (WASTE) Lean-ajattelussa? Kuvaile 5 erilaista tilannetta, joissa sitä esiintyy. 5p

3.2) Kuvaile mitä organisaatiolta vaaditaan, jotta prosessimaisen toiminnan toteutus onnistuu? 5p