

ZESTAW PYTAŃ EGZAMINACYJNYCH DO PRZEDMIOTU
ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ
(wersja styczeń 2011)

1. Z którego systemu filozoficznego koncepcja TQM wywodzi swoje korzenie:

- A) systemu stworzonego przez Arystotelesa,
- B) systemu stworzonego przez Platona.

Uzasadnij krótko swoją odpowiedź.

2. Które pojęcie jest synonimem „jakości typu”:

- A) jakość produkcji;
- B) jakość zamierzona;
- C) jakość wykonania;
- D) jakość zgodności

3. Które pojęcie jest synonimem „jakości wykonania”:

- A) jakość produkcji;
- B) jakość zamierzona;
- C) jakość projektowa;
- D) jakość typu.

4. Zgodnie z definicją jakości z normy PN ISO 8402:1996, termin „jakość” odnosi się do obiektu, którym może być:

- A) wyrób;
- B) system;
- C) proces
- D) organizacja;
- E) osoba;
- F) każde z w/w pojęć.

5. Międzynarodowa norma terminologiczna ISO 9000:2005 (PN-EN ISO 9000:2006) definiuje „jakość” następująco:

- A) jakość jest stopniem spełnienia zbioru wymagań, których całkowite zaspokojenie oznacza osiągnięcie stanu doskonałości względnej,
- B) jakość to stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania.

6. Która z wymienionych właściwości wyrobu jakim jest np. pralka automatyczna nie jest właściwością inherentną:

- A) liczba programów prania;
- B) cena pralki;
- C) wymiary pralki;
- D) zużycie energii;
- E) zużycie wody

7. Która z wymienionych właściwości wyrobu jakim jest konkretny model auta nie jest właściwością inherentną:

- A) okres gwarancji producenta;
- B) liczba przełożeń w skrzyni biegów

8. Jedną z przyczyn (i jednym z symptomów) wzrostu wymagań jakościowych na świecie jest chęć ograniczenia ryzyka rynkowego przy wprowadzaniu nowego wyrobu lub usługi.

Wyjaśnij, z czego to ryzyko wynika.

9. Podaj przynajmniej dwie podstawowe różnice pomiędzy tradycyjną i współczesną interpretacją pojęcia „produktu wadliwego”

10. Azbest, który jako materiał izolacyjno-budowlany wprowadzony został przed laty na rynek, z czasem okazał się produktem niebezpiecznym ze względu na jego szkodliwość dla zdrowia ludzi. Do jakiej kategorii błędu zaliczysz tę wadę:

- A) błąd marketingowy;
- B) błąd projektowania;
- C) błąd rozwojowy (ryzyka postępu);
- D) błąd wykonania,
- E) błąd informacyjny.

11. Wyjaśnij, na czym polega tzw. błąd zarządzania?

12. Zaznacz prawidłową kolejność etapów rozwoju działań pro jakościowych:

- A) sterowanie jakością, kontrola jakości, zarządzanie jakością, zapewnienie jakości;
- B) kontrola jakości, sterowanie jakością, zapewnienie jakości, zarządzanie jakością;
- C) zapewnienie jakości, sterowanie jakością, kontrola jakości, zarządzanie jakością;
- D) kontrola jakości, zapewnienie jakości, sterowanie jakością, zarządzanie jakością.

13. Gdzie, kiedy i przy produkcji czego wprowadzono po raz pierwszy system części zamiennych ?

- A) w Wielkiej Brytanii przy produkcji krosien na początku XIX w.
- B) we Francji przy produkcji broni palnej w połowie XVIII w.
- C) W Niemczech przy produkcji lokomotyw parowych w połowie XIX w.

14. Który z autorytetów w dziedzinie jakości jest autorem tzw. 14 zasad będących podstawą koncepcji TQM:

- A) Crosby,
- B) Juran,
- C) Deming,
- D) Ishikawa,
- E) Feigenbaum.

15. Edwards Deming był z wykształcenia:

- A) ekonomistą,
- B) teoretykiem organizacji i zarządzania,
- C) fizykiem matematycznym,
- D) chemikiem,

16. Który z wymienionych rodzajów działań powinien być zdaniem E. Deminga preferowany w organizacjach:

- A) działania kontrolne;
- B) działania zapobiegawcze;
- C) działania korygujące;
- D) działania korekcyjne

17. Dlaczego nie możemy polegać wyłącznie na kontroli jakości wykonywanej przez kontrolerów?

18. Dlaczego zdaniem E. Deminga pracownika nie powinno się karać za popełnione błędy:

- A) ponieważ pracownik zagrożony karą będzie pracował mniej wydajnie;
- B) ponieważ pracownik zagrożony karą będzie specjalnie (na złość kierownictwu) popełniał błędy;
- C) ponieważ pracownik zagrożony karą nie będzie skłonny do ujawniania popełnionych przez siebie błędów.

19. Co ma uświadamiać kadrze kierowniczej tzw. „syndrom góry lodowej wad”?

20. Kto to jest wg E. Deminga klient i dostawca wewnętrzny? Podaj przykłady.

21. Etapy cyklu PDCA (zwanego też cyklem Deminga) to:

- A) zaprojektuj przedsięwzięcie, znajdź wykonawcę, ustal warunki wykonania, egzekwuj termin i jakość;
- B) zaplanuj nowe rozwiązanie, wykonaj co zaplanowałeś, sprawdź co wykonałeś, wprowadź sprawdzone rozwiązanie jako powtarzalny standard postępowania.
- C) określ warianty postępowania, wybierz wariant najlepszy, ustal koszty, policz efekty.

22. W macierzy Ph. Crosby'ego przedstawiono:

- A) zależności między wskaźnikiem poziomu dochodów a syntetycznym wskaźnikiem jakości;
- B) poziomy dojrzałości przedsiębiorstwa w podejściu do problematyki zarządzania jakością;
- C) kryteria służące do oceny przedsiębiorstwa w ramach Amerykańskiej Nagrody Jakości im. M. Baldrige'a.

23. Istotą koncepcji KAIZEN jest:

- A) formalizowanie procedur;
- B) egzekwowanie uprawnień;
- C) kontrolowanie wyrobów i procesów;
- D) ciągle doskonalenie (trwałe polepszanie)

24. W koncepcji KAIZEN termin „muda” oznacza:

- A) dostawcę;
- B) odbiorcę;
- C) marnotrawstwo;
- D) kontrolę;
- E) procedurę;
- F) doskonalenie.

25. Który rodzaj „mudy” może zostać ograniczony dzięki wprowadzeniu dostaw w systemie „just in time”:

- A) *muda* nadprodukcji
- B) *muda* oczekiwania
- C) *muda* transportu
- D) *muda* przetwarzania
- E) *muda* zapasów
- F) *muda* ruchu
- G) *muda* naprawy/ zwrotów

26. Która z poniższych zasad jest podstawą strategii Kaizen:

- A) zasada 5M;
- B) zasada 5M+E;
- C) zasada 5S;
- D) zasada 6M+E;
- E) zasada 7M+E;
- F) zasada 6Z.

27. Zasada „5S” wzięła swój początek z:

- A) amerykańskich tradycji pionierskich związanych z podbojem Dzikiego Zachodu;
- B) tradycji średniowiecznego rzemiosła europejskiego;
- C) japońskich tradycyjnych sposobów utrzymania higieny w domu.

28. Która z poniższych zasad jest zgodna z założeniami koncepcji TQM:

- A) zasada ciągłego doskonalenia;
- B) zasada świadomego nieujawniania popełnionych przez siebie błędów;
- C) zasada priorytetu działań kontrolnych nad działaniami zapobiegawczymi;
- D) zasada nastawienia na klienta;
- E) zasada natychmiastowego wyciągania konsekwencji służbowych w stosunku do pracowników popełniających błędy;
- F) zasada podejścia procesowego;
- G) zasada ograniczania inicjatywy oddolnej pracowników, mogącej powodować niepotrzebne problemy i chaos w organizacji.

29. Czym się różni koncepcja TQM od tradycyjnego podejścia do procesu kształtowania jakości.

30. Jakie czynniki decydują o powodzeniu wdrażania koncepcji TQM w organizacjach.

31. W jakiej chronologicznej kolejności ustanawiane były poszczególne Nagrody Jakości (która kolejność jest prawidłowa):

- A) Nagroda Malcolma Baldrige'a, Nagroda Deminga, Europejska Nagroda Jakości, Polska Nagroda Jakości,
- B) Europejska Nagroda Jakości, Nagroda Deminga, Nagroda Malcolma Baldrige'a, Polska Nagroda Jakości,
- C) Nagroda Deminga, Nagroda Malcolma Baldrige'a, Europejska Nagroda Jakości, Polska Nagroda Jakości,
- D) Nagroda Deminga, Europejska Nagroda Jakości, Nagroda Malcolma Baldrige'a, Polska Nagroda Jakości

32. Która z Nagród Jakości nie ma charakteru konkursu (tzn. każda organizacja, która osiągnie określony pułap punktów otrzymuje Nagrodę):

- A) Japońska Nagroda im. E.Deminga;
- B) Amerykańska Nagroda im. M. Baldrige'a;
- C) Nagroda EFQM za Doskonałość (dawna Europejska Nagroda Jakości).

33. Który model samooceny szczególnie preferuje wykorzystanie metod statystycznych i technik doskonalenia jakości w zarządzaniu organizacją:

- A) model wg Nagrody im. M. Baldrige'a;
- B) model wg Nagrody im. E. Deminga;
- C) model wg Nagrody EFQM za Doskonałość

34. Kim był Malcolm Baldrige ?

- A) Dowódcą amerykańskich wojsk okupacyjnych w Japonii po II Wojnie Światowej;
- B) Laureatem Nagrody Nobla w dziedzinie nauk o zarządzaniu;
- C) Podsekretarzem stanu w Departamencie Handlu za prezydentury Ronalda Regana.

35. Model doskonałości EFQM jest podstawą:

- A) Japońskiej Nagrody Jakości im. E. Deminga;
- B) Amerykańskiej Nagrody Jakości im. M. Baldrige'a;
- C) Europejskiej Nagrody Jakości.

36. Europejska Nagroda Jakości (obecnie Nagroda EFQM za Doskonałość) stanowiła wzorzec dla Nagrody im. E. Deminga.

- A) PRAWDA
- B) FAŁSZ

37. Koncepcja Modelu Doskonałości EFQM opiera się na układzie logicznym składającym się z pięciu elementów o nazwie:

- A) CENEC;
- B) RADAR;
- C) ISBNI;
- D) PCBCA.

- 38. Jedną z trzech instytucji, które w 2003 r. utworzyły w Polsce Krajową Organizację Partnerską EFQM był:**
- A) Polski Komitet Normalizacyjny;
 - B) Główny Urząd Miar;
 - C) Krajowa Izba Gospodarcza.
- 39. Polska Nagroda Jakości wzorowana jest na:**
- A) Nagrodzie Deminga,
 - B) Nagrodzie Baldrige'a,
 - C) Europejskiej Nagrodzie Jakości
- 40. Za które kryterium Polskiej Nagrody Jakości firma do 2010 r. mogła uzyskać najwięcej punktów (200):**
- A) politykę i strategię,
 - B) zarządzanie ludźmi,
 - C) zasoby,
 - D) satysfakcję klientów,
 - E) wpływ na otoczenie.
- 41. Do którego z kryteriów Polskiej Nagrody Jakości do 2010 r. przypisana była najmniejsza liczba punktów (50):**
- A) polityki i strategii,
 - B) zarządzania ludźmi,
 - C) zarządzania zasobami,
 - D) satysfakcji klientów,
 - E) wpływu na otoczenie.
- 42. Co to jest norma i jak można sklasyfikować normy?**
- 43. Czym się różni normowanie od normalizacji?**
- 44. Jaki filozof starożytny interpretował pojęcie jakości w sposób, który dał początek działaniom normalizacyjnym?**
- 45. Przedstaw etapy rozwoju współczesnej normalizacji.**
- 46. Jakimi cechami charakteryzuje się norma techniczna?**
- 47. Jaka jest różnica między normą a przepisem prawnym?**
- 48. Jakie są różnice między:**
- powołaniem się na normy w przepisach prawnych w sposób wyłączny i w sposób wskazujący;
 - powołaniem się na normy w różnych dokumentach w sposób datowany i niedatowany
- 49. Co może być przedmiotem działań normalizacyjnych?**
- 50. Jakie są poziomy działalności normalizacyjnej?**
- 51. W 1901 roku powołano pierwszy na świecie krajowy komitet normalizacyjny. Było to:**
- A) w Niemczech;
 - B) we Francji,
 - C) w Wielkiej Brytanii
 - D) W USA

52. Co jest przedmiotem działalności poniższych organizacji; która z nich ma charakter organizacji normalizacyjnej a która normalizującej; która z nich jest najstarsza?

- A) ISO
- B) IEC
- C) ITU

53. Polski Komitet Normalizacyjny jest członkiem założycielem ISO:

- A) Prawda
- B) Fałsz

54. Gdzie znajduje się siedziba ISO i IEC?

- A) w Nowym Jorku,
- B) w Genewie,
- C) w Paryżu,
- D) w Londynie,
- E) w Brukseli

55. Przedstaw 3 najważniejsze dokumenty normalizacyjne opracowywane przez ISO i IEC; jakie są różnice między tymi dokumentami?

56. Które z poniższych zestawień uwzględnia właściwą hierarchiczną kolejność dokumentów (wychodząc od najważniejszego):

- A) raport techniczny, norma techniczna, specyfikacja techniczna;
- B) specyfikacja techniczna, raport techniczny, norma techniczna;
- C) norma techniczna, specyfikacja techniczna, raport techniczny;
- D) norma techniczna, raport techniczny, specyfikacja techniczna.

57. Co ile lat organizacje normalizacyjne dokonują przeglądu wydawanych przez siebie norm w celu ich nowelizacji, wycofania lub pozostawienia bez zmian:

- A) co 2 lata
- B) co 3 lata
- C) co 5 lat
- D) co 10 lat

58. Które oznaczenie wskazuje, że dany dokument ma status końcowego projektu normy międzynarodowej:

- A) ISO/FDIS..
- B) ISO/CD.
- C) ISO/IEC.
- D) ISO/TS

59. W jaki sposób oznaczane są specyfikacje techniczne wydawane przez ISO:

- A) ISO/TR.
- B) ISO/Guide.
- C) ISO/TS.
- D) ISO/CD

60. Co było powodem zbudowania systemu normalizacji europejskiej; jakie są jej cele i zasady?

61. Wymień i scharakteryzuj 3 podstawowe organizacje zajmujące się normalizacją europejską.

62. Gdzie znajduje się siedziba CEN i CENELEC:

- A) w Brukseli,
- B) w Paryżu,
- C) w Nowym Jorku,
- D) w Genewie,
- E) w Londynie

63. Co jest podstawowym warunkiem członkostwa danego kraju w CEN, CENELEC:

- A) wcześniejsze przystąpienie do UE,
- B) zaprzestanie jakichkolwiek prac nad oryginalnymi normami krajowymi
- C) wprowadzenie minimum 80% norm europejskich do normalizacji krajowej i wycofanie krajowych norm sprzecznych z normami europejskimi.

64. Polski Komitet Normalizacyjny jest członkiem założycielem CEN, CENELEC:

- A) Prawda
- B) Fałsz

65. Co to jest ETSI, gdzie mieści się siedziba tej Organizacji i kto może być jej członkiem?

66. Na czym polega porozumienie tzw. „Memorandum of Understanding – MoU” ?

67. Jakie dokumenty normalizacyjne są opracowywane przez europejskie organizacje normalizacyjne; jaka obowiązuje zasada rozpowszechniania norm europejskich?

68. W jakim terminie od momentu zatwierdzenia nowej normy europejskiej, kraje członkowskie CEN i CENELEC muszą wprowadzić tę normę do swojego systemu normalizacji krajowej i wyeliminować wszystkie normy sprzeczne z tą nową normą:

- A) 12 miesięcy,
- B) 6 miesięcy,
- C) 3 miesiące,
- D) brak jest reguły określającej ten termin.

69. Europejskie normy zharmonizowane są to:

- A) europejskie normy zawierające identyczne rozwiązania jak normy międzynarodowe,
- B) europejskie normy dostosowane do wymagań przepisów prawnych Unii Europejskiej (tzw. dyrektyw technicznych wydawanych przez Radę Europejską),
- C) europejskie normy dostosowane do wytycznych WTO (Światowej Organizacji Handlu).

70. Przepisy prawa technicznego UE (europejskie dyrektywy techniczne) zawierają wymagania zasadnicze w zakresie bezpieczeństwa określonych wyrobów; natomiast uszczegółowienie tych wymagań znajduje się w europejskich normach zharmonizowanych z tymi dyrektywami.

- A) PRAWDA
- B) FAŁSZ

71. Oznakowanie „CE” na wyrobie zawsze oznacza, że:

- A) wyrób został wykonany w firmie mającej certyfikowany system jakości,
- B) producent deklaruje, że wyrób spełnia wymagania bezpieczeństwa zawarte we wszystkich dyrektywach nowego podejścia odnoszących się do tego wyrobu,
- C) wyrób posiada certyfikat jednostki notyfikowanej

72. Oznakowanie CE nanosi na wyrobie sam producent na własną odpowiedzialność;

- A) PRAWDA
- B) FAŁSZ

73. Z czym kojarzy Ci się nazwa PERINORM ?

74. Jakich problemów z zakresu normalizacji dotyczyły porozumienia: wiedeńskie (1991 r.) i drezdeńskie (1996 r.)

75. Podaj kilka przełomowych dat w historii polskiej normalizacji; do jakich wydarzeń odnoszą się te daty ?

76. Jakie są najważniejsze różnice między systemem normalizacyjnym obowiązującym w Polsce w czasach PRL, a obecnym systemem obowiązującym od 1.01.2003 r.?

77. Jakie zasady obowiązują w polskiej normalizacji.

78. Która z poniższych instytucji jest odpowiedzialna za zatwierdzanie i wydawanie Polskich Norm:

- A) Główny Urząd Miar;
- B) Ministerstwo Gospodarki;
- C) Polski Komitet Normalizacyjny;
- D) Polskie Centrum Badań i Certyfikacji.

79. Zgodnie z ustawą o normalizacji obowiązującą od 1.01.2003 r. wprowadzenie normy europejskiej do norm polskich może nastąpić:

- A) wyłącznie po przetłumaczeniu tej normy na język polski,
- B) po przetłumaczeniu na język polski lub w języku oryginału (np. po angielsku);
- C) ustawa nie zawiera na ten temat żadnego postanowienia.

80. Który z wymienionych dokumentów nie jest aktem prawnym:

- A) ustawa sejmowa,
- B) rozporządzenie Rady Ministrów,
- C) Polska Norma,
- D) rozporządzenie właściwego ministr

81. Przed wprowadzeniem nowego tematu do krajowego planu prac normalizacyjnych, należy dokonać notyfikacji tego tematu w jednej z europejskich organizacji normalizacyjnych. Dlaczego?

82. Zasada standstill oznacza, że:

- A) wstrzymuje się krajowe prace normalizacyjne nad danym tematem, jeżeli prowadzone są w tym samym zakresie prace na poziomie europejskim lub międzynarodowym.
- B) normy są zatwierdzane przez krajową jednostkę normalizacyjną, a nie ustanawiane.

83. Jaki symbol jest znakiem zgodności wyrobu z Polską Normą;

- A) „B”
- B) „Q”
- C) „PN”
- D) „CE”

84. Które z wymienionych oznaczeń wskazuje, że pierwotnym źródłem polskiej normy jest wyłącznie norma europejska:

- A) PN EN ISO;
- B) PN ISO;
- C) PN EN;
- D) PN EN ISO/IEC.

85. Jakimi metodami opracowywane są obecnie Polskie Normy?

86. Wprowadzanie normy europejskiej do polskiej normalizacji metodą noty uznaniowej oznacza, że:

- A) norma europejska zostaje uznana w Polsce za dokument prawny;
- B) norma europejska zostaje uznana za normę polską przez odpowiednią jednostkę notyfikowaną;
- C) norma europejska zostaje wprowadzona do polskich norm w języku oryginalnym (po angielsku).

87. W jaki sposób PKN zabezpiecza swoje normy przed niedozwolonym ich kopiowaniem ?

88. Stosowanie starych, wycofanych Polskich Norm jest prawnie zabronione:

- A) Prawda
- B) Fałsz

89. Czego dotyczą normy ISO serii 9000:

- A) szczegółowych wymagań techniczno-konstrukcyjnych jakie spełnić muszą różne asortymenty wyrobów (np. lodówki, wiadra, długopisy, karabiny maszynowe, itd.);
- B) wymagań odniesionych do systemu zarządzania jakością różnych organizacji (np. przedsiębiorstw produkcyjnych, usługowych, jednostek edukacyjnych, sektora publicznego itd.);

90. Jakie normy stanowiły pierwowzór dla norm ISO serii 9000?

91. W którym roku po raz pierwszy opublikowane zostały normy ISO serii 9000:

- A) 1975,
- B) 1983,
- C) 1987,
- D) 1994,
- E) 1996

92. Jak wyglądała struktura pierwszego wydania norm ISO serii 9000?

93. Jakie były przyczyny i kiedy nastąpiły trzy kolejne nowelizacje norm ISO serii 9000?

94. W którym roku ukazała się norma PN-EN ISO 9001:2001:

- A) 1985, B) 1987, C) 1996, D) 2001, E) 2009

95. Jedną z najważniejszych zmian w normach ISO serii 9000 w roku 2000 było zrezygnowanie tylko z jednego modelu systemowego (ISO 9001) i wprowadzenie w jego miejsce trzech zróżnicowanych modeli (ISO 9001, 9002 i 9003).

- A) PRAWDA
- B) FAŁSZ

96. Które oznaczenie normy systemowej jest prawidłowe:

- A) PN-EN 9001:2008
- B) PN ISO 9001:2001;
- C) PN-EN ISO 9001:2001
- D) PN-EN ISO 9001:2009
- E) PN-EN ISO 9000:2004

97. Jak wygląda aktualna struktura norm ISO serii 9000 ?

98. Wymień cztery najważniejsze normy systemowe dotyczące problematyki zarządzania w organizacjach.

99. Jakie czynniki determinują rozwój znormalizowanych systemów zarządzania?

100. Która norma z rodziny norm ISO serii 9000 zawiera wytyczne odnośnie przeprowadzania samooceny.

101. Udowodnij, że nowelizacja norm ISO serii 9000 w roku 2000 związana była z wprowadzeniem do tych norm elementów koncepcji TQM.

102. Która z 8 zasad zarządzania jakością jest Twoim zdaniem najbardziej widoczna w aktualnej wersji norm ISO serii 9000. Uzasadnij swój pogląd.

103. Co jest najważniejszym przesłaniem pierwszej zasady zarządzania jakością jaką jest *Orientacja na klienta* ?

104. Co jest najważniejszym przesłaniem drugiej zasady zarządzania jakością jaką jest *Przywództwo* ?
Na czym polegają tzw. mity przywództwa wg. J.C.Maxwella?

105. Co jest najważniejszym przesłaniem trzeciej zasady zarządzania jakością jaką jest *Zaangażowanie ludzi*

106. Co jest najważniejszym przesłaniem czwartej zasady zarządzania jakością jaką jest *Podejście procesowe* ?

107. Co jest najważniejszym przesłaniem piątej zasady zarządzania jakością jaką jest *Podejście systemowe do zarządzania* ?

108. Co jest najważniejszym przesłaniem szóstej zasady zarządzania jakością jaką jest *Ciągłe doskonalenie* ?

109. Co jest najważniejszym przesłaniem siódmej zasady zarządzania jakością jaką jest *Podejmowanie decyzji na podstawie faktów* ?

110. Co jest najważniejszym przesłaniem ósmej zasady zarządzania jakością jaką jest *Wzajemnie korzystne powiązania z dostawcami* ?

111. W stosunku do którego rozdziału normy PN-EN ISO 9001:2009 można dokonać uzasadnionego wyłączenia niektórych wymagań:

- A) System zarządzania jakością,
- B) Odpowiedzialność kierownictwa,
- C) Zarządzania zasobami,
- D) Realizacja wyrobu,
- E) Pomiary, analiza i doskonalenie.

112. Od czego należy rozpocząć prace projektowe nad systemem jakości:

- A) od opracowania Księgi Jakości;
- B) od przeprowadzenia serii auditów wewnętrznych;
- C) od identyfikacji procesów realizowanych w organizacji;
- D) od wcześniejszego zarezerwowania terminu auditu certyfikacyjnego w jednostce certyfikującej.

113. Czy norma ISO 9001:2000 dopuszcza sytuację, w której organizacja posiadająca system jakości zleca na zewnątrz realizację niektórych procesów:

- A) dopuszcza bez żadnych ograniczeń i warunków,
- B) całkowicie zabrania takich praktyk,
- C) dopuszcza, ale pod warunkiem pełnienia przez organizację nadzoru nad takimi procesami,
- D) nie zawiera na ten temat żadnych postanowień.

114. Jakiego rodzaju dokumentów stosowane są w systemie zarządzania jakością? Wyjaśnij cel i znaczenie poszczególnych rodzajów dokumentów.

115. Księga jakości w przedsiębiorstwie jest:

- A) dokumentem opisującym system jakości w firmie;
- B) dokumentem zawierającym zestaw norm technicznych stosowanych w przedsiębiorstwie;
- C) dokumentem służącym do ewidencjonowania wszystkich niezgodności występujących w procesie produkcyjnym.

116. Które zestawienie zawiera prawidłową hierarchię dokumentów (wychodząc od najważniejszego):

- A) procedura, księga jakości, instrukcja.
- B) księga jakości, instrukcja, procedura,
- C) księga jakości, procedura, instrukcja,
- D) procedura, instrukcja, księga jakości.

117. Który z dokumentów stanowi dowód na realizację działań przewidzianych w systemie jakości:

- A) księga jakości,
- B) procedura systemu jakości,
- C) plan jakości,
- D) zapis jakości

118. Czym się różni zapis jakości od zwykłego dokumentu jakim jest np. procedura lub instrukcja?

119. Który z poniższych dokumentów jest zapisem jakości:

- A) instrukcja stanowiskowa;
- B) protokół z badań laboratoryjnych;
- C) regulamin premiowania pracowników;
- D) procedura działań korygujących;
- E) raport z auditu wewnętrznego;
- F) regulamin studiowania na Politechnice Wrocławskiej;
- G) zatwierdzona decyzja o złomowaniu wyrobu niezgodnego;
- H) podpisany protokół z egzaminu z przedmiotu powtórkowego *Zarządzanie Jakością*.

120. Które z wymienionych procesów muszą być formalnie udokumentowane w postaci pisemnej procedury (zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009):

- A) przegląd umowy z klientem,
- B) nadzór nad dokumentacją,
- C) kontrola dostaw,
- D) nadzór nad zapisami,
- E) projektowanie wyrobu,
- F) audit wewnętrzny,
- G) kwalifikowanie i ocena dostawców,
- H) postępowanie z wyrobem niezgodnym,
- I) nadzór nad sprzętem kontrolno-pomiarowym,
- J) działania korygujące,
- K) działania zapobiegawcze,
- L) rekrutacja i derekrutacja pracowników.

121. Jakie niezgodności związane z nadzorem nad dokumentacją zdarzają się najczęściej ?

122. Polityka jakości danej organizacji jest to formalnie zatwierdzony przez naczelnego dyrektora plan działań kontrolnych w tej instytucji:

- A) PRAWDA
- B) FAŁSZ

123. Kto ponosi odpowiedzialność za realizację celów wynikających z polityki jakości:

- A) pełnomocnik dyrektora ds. systemu jakości,
- B) dyrektor naczelny,
- C) szef produkcji,
- D) kierownik działu kontroli jakości.

124. Kto odpowiada przed klientami za jakość wyrobów produkowanych przez przedsiębiorstwo:

- A) kierownik działu kontroli jakości,
- B) dyrektor naczelny,
- C) szef produkcji,
- D) pełnomocnik dyrektora ds. systemu jakości.

125. Zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009 najwyższe kierownictwo powinno przeprowadzać przegląd systemu zarządzania jakością :

- A) przynajmniej raz na kwartał,
- B) w zaplanowanych odstępach czasu,
- C) minimum raz w roku.

Czego dotyczą decyzje podejmowane w wyniku takiego przeglądu?

126. W normie PN-EN ISO 9001:2009 zawarte są szczegółowe wymagania odnośnie kwalifikacji jakie posiadać powinni różni pracownicy (tokarze, kucharze, fryzjerzy, projektanci, kierowcy, nauczyciele, itd.):

- A) PRAWDA
- B) FAŁSZ

127. Jak należy rozumieć wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 dotyczące środowiska pracy

128. Jakie informacje powinien zawierać plan jakości?

129. W jakim celu należy przeprowadzać przegląd wymagań dotyczących wyrobu, przed zawarciem umowy z klientem?

130. Czy w przypadku sprzedaży za pośrednictwem internetu wymagany jest formalny przegląd każdego zamówienia?

- A) TAK
- B) NIE

131. Czy norma PN-EN ISO 9001:2009 dopuszcza sytuację, w której nasz klient przekazuje nam swoje wymagania w formie nieudokumentowanej (np. telefonicznie):

- A) dopuszcza bez żadnych ograniczeń,
- B) dopuszcza, ale pod warunkiem potwierdzenia przez nas tych wymagań przed ich akceptacją,
- C) całkowicie wyklucza taką możliwość,
- D) nie zawiera na ten temat żadnych postanowień.

132. Jakie rodzaje czynności należy wykonać w trakcie planowania prac projektowych?

133. Co to są dane wejściowe do projektowania i dane wyjściowe z projektowania ?

134. Wyjaśnij, czym się różnią trzy podstawowe rodzaje działań sprawdzających związanych z projektowaniem:

- przegląd projektu
- weryfikacja projektu
- walidacja projektu

135. Weryfikacja projektu polega na:

- A) sprawdzeniu, czy dane wyjściowe z projektowania spełniają wymagania określone w danych wejściowych do projektowania,
- B) zatwierdzeniu projektu po przeprowadzeniu badań prototypu w normalnych warunkach eksploatacyjnych,
- C) ostatecznym rozliczeniu kosztów projektowania po przeprowadzeniu końcowego przeglądu projektu.

136. Walidacja projektu polega na:

- A) sprawdzeniu, czy dane wyjściowe z projektowania spełniają wymagania określone w danych wejściowych do projektowania,
- B) zatwierdzeniu projektu po przeprowadzeniu badań prototypu w normalnych warunkach eksploatacyjnych,
- C) ostatecznym rozliczeniu kosztów projektowania po przeprowadzeniu końcowego przeglądu projektu.

137. Jakie wymagania stawia norma PN-EN ISO 9001:2009 w stosunku do naszych dostawców?

138. Norma PN-EN ISO 9001:2009 narzuca rygor kontrolowania przez nas jakości każdej dostawy przychodzącej do naszej firmy (u nas na miejscu):

- A) PRAWDA
- B) FAŁSZ

139. Wyjaśnij, co to znaczy (w myśl wymagań normy) prowadzenie produkcji i dostarczanie usług w warunkach nadzorowanych?

140. Norma ISO 9001:2000 zakłada, że w praktyce mogą wystąpić procesy, których wyniki nie mogą być w pełni sprawdzone poprzez monitorowanie i pomiary, a ewentualne wady w wyrobach ujawnią się dopiero po ich wykonaniu, w trakcie użytkowania.

- A) PRAWDA
- B) FAŁSZ

141. Wyjaśnij, w jakiej sytuacji i w jakim celu należy przeprowadzać walidację procesu?

142. Wyjaśnij, w jakim celu i w jaki sposób należy przeprowadzać identyfikację i utrzymywać identyfikowalność wyrobów.

143. Identyfikacja i identyfikowalność zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 powinna umożliwić:

- A) uniknięcie pomyłek przy montażu, określenie statusu kontroli i badań wyrobu, odtworzenie historii wyrobu;
- B) ustalenie tożsamości pracownika dzięki identyfikatorowi ze zdjęciem.

144. Wyjaśnij, jak należy rozumieć pojęcie „własności klienta”?

145. W przypadku nadejścia wadliwej partii materiałów stanowiących tzw, własność klienta, należy zgodnie z wymaganiami normy:

- A) natychmiast złożyć reklamację u dostawcy,
- B) złomować (utylizować) wadliwe materiały, a kosztami tych czynności obciążyć klienta,
- C) poinformować klienta o tym fakcie, zabezpieczyć wadliwą dostawę i sporządzić pisemny protokół.

146. Co jest najważniejszym przesłaniem wymagań w procesie „Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów”?

147. Każdy przyrząd pomiarowy zanim otrzyma świadectwo zatwierdzenia typu musi wcześniej uzyskać świadectwo legalizacji.

- A) PRAWDA
- B) FAŁSZ

148. Co jest jednym z mierników funkcjonowania systemu zarządzania jakością w organizacji wymaganym przez normę PN-EN ISO 9001:2009 ?

149. Czym się różni audit wewnętrzny systemu jakości (tzw. audit pierwszej strony) od zwykłej kontroli?

150. Auditor po zauważeniu niezgodności powinien zapisać niezgodność i wystąpić z wnioskiem do kierownika auditowanego działu o ukaranie pracownika odpowiedzialnego za jej wystąpienie.

- A) PRAWDA
- B) FAŁSZ

151. Zasada niezależności auditu polega na tym, że:

- A) wyniki auditu są niezależne od wyników innych działań weryfikacyjnych,
- B) auditor musi być całkowicie niezależny od kierownictwa działu (procesu) w którym przeprowadza audit,
- C) auditor sporządzający raport z auditu musi być niezależny od innych auditorów wchodzących w skład grupy auditującej.

152. Audit drugiej strony jest to:

- A) audit wykonywany przez przedsiębiorstwo u swojego dostawcy;
- B) audit wykonywany w przedsiębiorstwie przez jednostkę certyfikującą;
- C) audit wykonywany przez przedsiębiorstwo u siebie, własnymi środkami i swoimi auditorami.

153. Pełnisz funkcję pełnomocnika dyrektora d.s. systemu jakości w organizacji mającej certyfikowany system zarządzania wg normy PN-EN ISO 9001:2009.

Jakich argumentów użyjesz, ażeby przekonać swojego dyrektora o konieczności przeprowadzania w tej organizacji wewnętrznych auditów systemu zarządzania jakością.

154. Jakie możliwości postępowania z wyrobem niezgodnym stwarza norma PN-EN ISO 9001:2009?

155. Jak należy postąpić w sytuacji, gdy wyrób niezgodny został wykryty dopiero po dostawie do odbiorców lub po rozpoczęciu jego użytkowania?

156. Wyjaśnij na czym polegają i czym się od siebie różnią:

- działania korekcyjne,
- działania korygujące,
- działania zapobiegawcze:

157. Działania zapobiegawcze polegają na naprawieniu niezgodności i usunięciu jej przyczyny:

- A) PRAWDA
- B) FAŁSZ

158. Pod pojęciem FMEA należy rozumieć jedną z następujących metod:

- A) Metodę Analizy Rodzajów i Skutków Wad,
- B) Formalną Metodę Eliminowania Awarii,
- C) Wielofazową Metodę Oceny Auditorów,
- D) Efektywne Zarządzanie Funkcjonowaniem Zespołów,
- E) Metodę Statystycznego Sterowania Procesem.

159. Diagram Ishikawy zwany jest inaczej:

- A) diagramem „rybich ości”;
- B) diagramem „chińskiego smoka”;
- C) diagramem „miecza samuraja”

160. Certyfikat systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie oznacza, że:

- A) system jest zgodny z wytycznymi Europejskiej Organizacji d/s Jakości,
- B) system jest zgodny z Dyrektywami Komisji Wspólnot Europejskich,
- C) system jest zgodny z wymaganiami normy ISO 9001:2008 (PN-EN ISO 9001:2009) lub innym dokumentem pochodnym (np. specyfikacją ISO/TS 16949).

161. Czego dotyczą wymagania zawarte w niżej wymienionych normach i specyfikacji:

- norma ISO 14001.....
- norma PN-N-18001.....
- norma ISO/IEC 17025.....
- specyfikacja ISO/TS 16949.....

162. Jak najskuteczniej w przedsiębiorstwie można zapewnić wymaganą jakość produktów:

- A) intensyfikując działania kontrolne, tworząc system restrykcji i kar dla pracowników popełniających błędy, wychodząc z założenia, że winę za większość z nich ponoszą sami pracownicy;
- B) stale doskonaląc system zarządzania przedsiębiorstwem wychodząc z założenia, że jakość produktów jest funkcją jakości systemu zarządzania, a za większość błędów popełnianych przez pracowników odpowiada kierownictwo firmy poprzez nieumiejętne zarządzanie i niedostrzeganie rzeczywistych przyczyn błędów.