ניהולית מתקדמת

פרק 9 - ניהול איכות TQM

תוכן העניינים

1. כללי 1

ניהול איכות TQM

שאלות

1) לפניכם שלושה היגדים המתארים את החידושים בתפיסת ניהול כולל לאיכות (TQM):

I. תפיסת ניהול כולל לאיכות גורסת כי למרות שבסופו של תהליך, סך העלות תגדל, יש להשקיע באיכות בכדי להשיג יתרון בשוק תחרותי.

II. התפיסה הגורסת כי איכות לקויה היא חלק מהמציאות ושאין עליה שליטה.

III. בעוד שבעבר סברו שהאחריות לאבטחת האיכות מוטלת על מחלקות בקרת האיכות, גורסת תפיסת ניהול כולל לאיכות כי האחריות להשגת האיכות מוטלת על כל עובד, וזאת תוך כדי ביצוע תפקידו.

בחר את האפשרות הנכונה:

א. היגד I נכון.

ב. היגד II נכון.

ג. היגד III נכון.

ד. היגדים I ו-II נכונים.

ה. היגדים II ו-III נכונים.

2) לפניכם מספר היגדים המתייחסים לניהול איכות כולל, TQM:

I. האיכות הינה גורם היוצר עלויות נוספות שהצרכן לא בהכרח מוכן לשלם עבורן.

II. איכות מתייחסת רק לאספקטים הטכניים של המוצר.

III. במטרה להשיג איכות מרבית יש לבצע ביקורת מקיפה על היחידות המיוצרות בסוף תהליך הייצור.

IV. אין להשתמש בנורמות מספריות בלבד לשם השגת איכות ופריון.

בחר את התשובה הנכונה:

א. רק היגד I נכון.

ב. רק היגד II נכון.

ג. רק היגד III נכון.

ד. רק היגד IV נכון.

ה. כל ההיגדים נכונים.

לפתרון מלא בסרטוני וידאו היכנסו ל-www.GooL.co.il
כתב ופתר – רו"ח תמיר וימן ©

3) לפניכם מספר היגדים המתייחסים להנחות עיקריות במודל TQM ניהול לפי איכות:

I. עלויות המניעה הדרושות כדי להשיג ביצוע נכון בניסיון הראשון נמוכות מעלויות האובדן והתיקונים.

II. ככל שתקלה נחשפת בשלב מוקדם יותר של תהליך הייצור, העלות לארגון תהיה נמוכה יותר.

III. ייצור איכותי מחייב את חיזוק מחלקת בקרת האיכות בארגון.

בחר את התשובה הנכונה:

א. היגד I נכון.

ב. היגד II נכון.

ג. היגד III נכון.

ד. היגדים I ו-II נכונים.

ה. כל ההיגדים נכונים.

4) להלן היגדים בעקבות סקר בקרת איכות:

I. כאשר עובד זוטר מסיים את תהליך הביקורת ומעביר את הטיפול בתיק לשותף האחראי, מסתיימת אחריותו לתהליך וממצאי הביקורת.

II. דיונים לגבי ממצאי הביקורת מתנהלים בפורום הכולל את השותף האחראי לתיק, מנהל הביקורת והעובדים שערכו את הביקורת.

III. תוכנית הביקורת הוכנה מהראש וכל שינוי או עדכון נעשו תוך קבלת אישור מהשותף האחראי.

בחר את ההיגדים המתארים עבודה לפי שיטת TQM:

א. היגד I.

ב. היגד II.

ג. היגד III.

ד. היגדים I ו-II.

ה. היגדים II ו-III.

5) לפניכם ארבעה היגדים הדנים בתפיסת הניהול הכולל לאיכות (TQM):

I. תפיסת ניהול כולל לאיכות גורסת כי מרבית התקלות בייצור נובעות מכשלים בתהליכי הייצור ולא מרשלנות וטעויות אנוש.

II. תפיסת ניהול כולל לאיכות גורסת כי עלויות המניעה והבקרה, תהינה בסופו של חשבון, נמוכות יותר מעלויות האובדן והתיקון.

III. תפיסת ניהול כולל לאיכות גורסת כי יש לעודד עובדים לדווח על תקלות במהלך תהליך הייצור.

IV. תפיסת ניהול כולל לאיכות שמה את הדגש על בקרת איכות מדגמית בסופו של תהליך הייצור.

לפתרון מלא בסרטוני וידאו היכנסו ל-www.GooL.co.il
כתב ופתר – רו"ח תמיר וימן ©

בחר את התשובה הנכונה:

א. היגד I נכון.

ב. היגד II נכון.

ג. היגד III נכון.

ד. היגדים I, II ו-III נכונים.

ה. היגד IV נכון.

6) חברת "קיקי" החליטה ליישם מערכת של ניהול כולל לאיכות ולשם כך החליטה למדוד את הוצאות האיכות בהתאם לסיווגים:

1. הוצאות מניעה.
2. הוצאות הערכה (בחינה).
3. הוצאות נפל (כשל) פנימי.
4. הוצאות נפל (כשל) חיצוני.

להלן אומדן העלויות הרלוונטיות והוצאות האיכות לשנת 2011 באלפי ₪:

בקרת איכות לאחר הייצור	100
פיקוח על תהליכי הייצור	110
תחזוקת מכשירי בדיקות איכות	120
הדרכת עובדים	150
תיקון מוצרים פגומים שנתגלו במהלך הייצור	90
פיצוי לקוחות	250
תיקונים בבית הלקוח	125

מה צפוי להיות היקף הוצאות הערכה (הוצאות הבחינה) בשנת 2011?

א. 215 אלף ₪.

ב. 260 אלף ₪.

ג. 270 אלף ₪.

ד. 440 אלף ₪.

ה. 330 אלף ₪.

מה צפוי להיות היקף הוצאות המניעה בשנת 2011?

א. 210 אלף ₪.

ב. 260 אלף ₪.

ג. 270 אלף ₪.

ד. 280 אלף ₪.

ה. 150 אלף ₪.

לפתרון מלא בסרטוני וידאו היכנסו ל-www.GooL.co.il
כתב ופתר – רו"ח תמיר וימן ©