

**Otázky ku štátnej skúške v akademickom roku 2011/2012 (Bc. štúdium, denná forma)**  
**Študijný program: KVALITA PRODUKCIE**

## **SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY A JEHO ZLEPŠOVANIE**

1. **Normatívne zabezpečenie systému manažérstva kvality. Procesný model STN ISO 9001:2009** Charakteristika a analýza noriem ISO radu 9000 platné od roku 2000. Odvetvové normy a pridružené normy vzťahujúce sa k systému manažérstva kvality. Podstata a charakteristika aplikácie systému manažérstva kvality pomocou modelu. Oblasti procesov týkajúce sa systému manažérstva kvality v súlade s STN EN ISO 9001:2009
2. **Procesy SMK týkajúce sa zodpovednosti manažmentu** – záväzok manažmentu, predstaviteľ manažmentu pre kvalitu, komunikácia, preskúmanie manažmentom-požiadavky na vstup do preskúmania, výstup do preskúmania, úlohy vrcholového manažmentu k SMK.
3. **Procesy SMK týkajúce manažérstva zdrojov** – dôraz kladený na požiadavky v oblasti riadenia ľudských zdrojov, pracovného prostredia a infraštruktúry
4. **Procesy SMK týkajúce sa realizácie produktu** – úloha zákazníka pri určovaní požiadaviek na konečný produkt, komunikácia so zákazníkom počas tvorby produktu, etapy realizácie produktu od vstupu po výstupnú kontrolu, požiadavky na proces nakupovania, balenie, skladovanie, dodávanie produktu
5. **Procesy SMK týkajúce sa analýzy, merania, monitorovania a zlepšovania** - analýza údajov, požiadavky na meranie a monitorovanie procesov, produktov a systému manažérstva kvality – riadenie nezhody, nápravné a preventívne opatrenia, audity kvality
6. **Dokumentačné zabezpečenie systému manažérstva kvality** – podstata a význam dokumentov kvality v SMK, členenie dokumentácie kvality a ich charakteristika, požiadavky na operatívne riadenie dokumentácie
7. **Základné nástroje manažérstva kvality** (elementárne štatistické metódy) - Paretova analýza, diagram príčin a následkov, stratifikácia údajov, kontrolný zoznam, histogram, korelačný diagram, regulačný diagram
8. **Štatistická regulácia** - podstata, význam, základné kroky pri implementácii, regulačné diagramy pri kontrole meraní, regulačné diagramy pri kontrole porovnávaním
9. **Štatistické preberanie** - charakteristika, význam, vyjadrenie účinnosti štatistického preberania, rozdelenie štatistického preberania podľa jednotlivých kritérií, typy preberacích plánov pri kontrole porovnávaním, štatistické preberacie pri kontrole meraní
10. **Sledovanie spôsobilosti strojov resp. výrobných zariadení a procesov dodržať stanovené požiadavky** – podstata a význam zisťovania spôsobilosti, koeficienty spôsobilosti, postup zisťovania spôsobilosti procesov, postup zisťovania spôsobilosti strojov a výrobných zariadení,
11. **Zisťovanie spôsobilosti meradiel** – metóda opakovateľnosti, metóda opakovateľnosti a reprodukovateľnosti (analýza systému merania)

12. Podstata a význam **merania a monitorovania spokojnosti** zákazníkov z hľadiska globálneho a firemného. Národné zákaznícke barometre vo svete a na Slovensku. Zákazník a jeho význam v manažérstve organizácie. Normatívna podpora merania spokojnosti zákazníkov.
13. **Nákupné správanie sa zákazníka**, metódy definovania znakov spokojnosti a požiadaviek zákazníkov na kvalitu produktu. Modely spokojnosti zákazníkov a hodnotenie kritérií kvality produktu. Požiadavky noriem radu ISO na meranie spokojnosti zákazníkov. Vzťah merania spokojnosti a merania výkonnosti v organizácii. Zdroje informácií o spokojnosti zákazníkov
14. **Spokojnosť a lojalita zákazníkov**. Proces merania a monitorovania spokojnosti zákazníkov. Metodika merania. Index spokojnosti zákazníkov, okno zákazníka, štatistické analýzy. Využívanie výsledkov merania spokojnosti zákazníkov
15. **Majetok a kapitál podniku**. Faktory, ovplyvňujúce majetkovú a kapitálovú štruktúru podniku. Porovnanie neobežného a obežného majetku podniku. Porovnanie vlastných a cudzích zdrojov financovania podniku, náklady (cena) kapitálu viazaného v transformačnom procese podniku. Ukazovatele zadlženosti podniku. Základné pravidlá financovania majetku podniku, čistý pracovný kapitál.
16. **Ekonomické výsledky výrobného procesu v podniku** Vstupy a výstupy výrobného procesu. Ekonomický výsledok podnikania v peňažnom a v akruálnom princípe – porovnanie. Neredukované a redukované objemové ukazovatele výstupov. Význam analýzy štruktúry výsledku hospodárenia podľa činností.
17. **Význam a obsah hodnotenia ekonomických výsledkov podniku**. Subjekty hodnotiace ekonomické výsledky podniku. Úlohy manažéra pri riadení ekonomických parametrov podniku. Účtovná závierka ako hlavný zdroj informácií o ekonomických výsledkoch podniku. Ukazovatele a metódy pre ekonomické hodnotenie výsledkov podniku