

## 2901030 Laatujohtaminen

Vapaaehtoinen harjoitustyö 11.12.2002

1. Miten laatujohtamisen painopisteet ja menetelmät ovat kehittyneet? Mikä oli ennen tärkeää ja mikä on nyt tärkeää? Mikä on tärkeää tulevaisuudessa? 6p
2. Laatukustannusten ryhmittely kirjan esittämällä tavalla. Anna kaksi esimerkkiä kustakin ryhmästä. Analysoi ryhmiä muutamalla sanalla. Kerro esimerkkejä laatukustannuksista, jotka eivät kuulu mihinkään näistä ryhmistä. 6p
3. Mitä Juhani Anttila tarkoittaa ns. Tyytyväisyyden lailla? 2p
4. Selitä termi "totuuden hetki"? 2p
5. Mikä on Poka-yoke? Kerro kaksi esimerkkiä Poka-Yoke –järjestelmistä. 2p
6. Selvitä Demingin laatufilosofia mahdollisimman yksinkertaisessa muodossa. 2p
7. Selvitä termit tuottajan ja kuluttajan riski tilastollisessa laaduntarkastuksessa. 2p
8. Mikä on ns. laatutalo? 2p
9. Mitä tarkoitetaan termillä DPMO ja missä yhteydessä sitä käytetään? 2p