

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

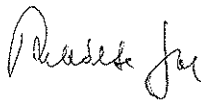
Vizgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
0921-06/6 Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

Szóbeli vizsgatevékenység

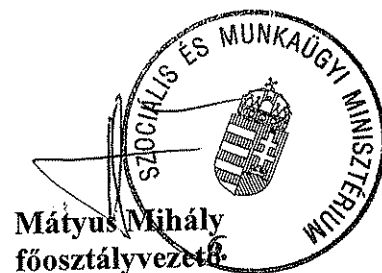
Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 215/2010. számon kiadom.

KEZELTVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT



Jóváhagyta:



2010

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2010. 04. 07-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
6. vizsgafeladat
Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A 10/2007 (II. 27.) SzMM rendelettel módosított 1/2006 (II. 17.) OM rendelet Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről alapján.

Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:

33 521 01 1000 00 00	Elektromechanikai műszerész	Elektromechanikai műszerész
-----------------------------	------------------------------------	------------------------------------

A szóbeli tételket, ahol szükséges, a szaktanárok által összeállított melléletek, segédanyagok, felhasználható források (ábrák, képek, nomogramok, diagramok stb.) egészítsék ki!

A felkészülési időben a tételek kidolgozásához és a felelet során használható dokumentumok ajánlott listája:

Tételszám	Ajánlott dokumentumok
1.	Képek, ábrák, rendszerező táblázatok
2.	Képek, ábrák, rendszerező táblázatok
3.	Képek, ábrák, rendszerező táblázatok
4.	Minőségbiztosítási kézikönyv
5.	Minőségbiztosítási kézikönyv
6.	Minőségbiztosítási kézikönyv
7.	Minőségbiztosítási kézikönyv
8.	Minőségbiztosítási kézikönyv
9.	Minőségbiztosítási kézikönyv
10.	Minőségbiztosítási kézikönyv
11.	Minőségbiztosítási kézikönyv, ábrák, képek
12.	Minőségbiztosítási kézikönyv, ábrák, képek
13.	Minőségbiztosítási kézikönyv, ábrák, képek
14.	Minőségbiztosítási kézikönyv
15.	Minőségbiztosítási kézikönyv
16.	Minőségbiztosítási kézikönyv
17.	Minőségbiztosítási kézikönyv
18.	Minőségbiztosítási kézikönyv
19.	Minőségbiztosítási kézikönyv
20.	Minőségbiztosítási kézikönyv

A felsorolt dokumentumok ajánlottak. A kérdező tanár más segédanyagot is a vizsgázó rendelkezésre bocsáthat, mellyel a felkészülést segítheti.

A tételsor a 15/2008. (VIII.13.) SZMM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

1. Főnöke elküldi egy minőségbiztosítási továbbképzésre. A továbbképzéshez előzetes feladatot kap: a minőségbiztosítás történetét kell vázlatosan bemutatnia.

Ismertesse a minőségbiztosítás történetét! Mutassa be a minőségi előírások megjelenését, a céhekre és a gyáriparra jellemző minőségbiztosítás érvényesítését!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumot!

Információtartalom vázlata

- A minőségbiztosítás történetének vázlata
- A minőségi előírások megjelenése
- A céhekre jellemző minőségbiztosítás
- Gyáriparra jellemző minőségbiztosítás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1. Főnöke elküldi egy minőségbiztosítási továbbképzésre. A továbbképzéshez előzetes feladatot kap: a minőségbiztosítás történetét kell vázlatosan bemutatnia.

Ismertesse a minőségbiztosítás történetét! Mutassa be a minőségi előírások megjelenését, a céhekre és a gyáriparra jellemző minőségbiztosítás érvényesítését!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumot!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A minőségbiztosítás történetének vázlata	20	
		A minőségi előírások megjelenése	20	
		A céhekre jellemző minőségbiztosítás	20	
		Gyáriparra jellemző minőségbiztosítás	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

2. Főnöke elküldi egy minőségbiztosítási továbbképzésre. A továbbképzéshez előzetes feladatot kap: a minőségbiztosítás történetét kell vázlatosan bemutatnia.

Ismertesse a 20. század minőségbiztosításának fejlődését! Mutassa be a 20. század első és második felére jellemző minőségbiztosítást!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumot!

Információtartalom vázlata

- A 20. század első felét jellemző minőségbiztosítás:
 - az ellenőrzést végző személy
 - az ellenőrzött darabok
 - a termelés és ellenőrzés viszonya
 - a hibák feltárásának következménye
- A 20. század második felét jellemző minőségbiztosítás:
 - az ellenőrzést végző személy
 - az ellenőrzött darabok
 - a termelés és ellenőrzés viszonya
 - a hibák feltárásának következménye

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2. Főnöke elküldi egy minőségbiztosítási továbbképzésre. A továbbképzéshez előzetes feladatot kap: a minőségbiztosítás történetét kell vázlatosan bemutatnia.

Ismertesse a 20. század minőségbiztosításának fejlődését! Mutassa be a 20. század első és második felére jellemző minőségbiztosítást!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumot!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A 20. század első felét jellemző minőségbiztosítás:		
		az ellenőrzést végző személy	10	
		az ellenőrzött darabok	10	
		a termelés és ellenőrzés viszonya	10	
		a hibák feltárásának következménye	10	
		20. század második felét jellemző minőségbiztosítás:		
		az ellenőrzést végző személy	10	
		ellenőrzött darabok	10	
a termelés és ellenőrzés viszonya	10			
a hibák feltárásának következménye	10			
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Módszer	Áttekintő képesség		5	
	Rendszerező képesség		5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

3. Főnöke elküldi egy minőségbiztosítási továbbképzésre. A továbbképzéshez előzetes feladatot kap: a minőségbiztosítás történetét kell vázlatosan bemutatnia.

Mutassa be a 20. század utolsó harmadát, a 21. századot jellemző minőségbiztosítási rendszereket!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Információtartalom vázlata

- Megfelelés a szabványoknak
- Megfelelés a vevőknek, a fogyasztói igényeknek
- Megfelelés a költségeknek
- Megfelelés a vállalati kultúrának
- Megfelelés a társadalmi elvárásoknak

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

3. Főnöke elküldi egy minőségbiztosítási továbbképzésre. A továbbképzéshez előzetes feladatot kap: a minőségbiztosítás történetét kell vázlatosan bemutatnia.

Mutassa be, a 20. század utolsó harmadát, a 21. századot jellemző minőségbiztosítási rendszereket!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	Megfelelés a szabványoknak	20	
		Megfelelés a vevőknek, a fogyasztói igényeknek	20	
		Megfelelés a költségeknek	10	
		Megfelelés a vállalati kultúrának	10	
		Megfelelés a társadalmi elvárásoknak	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

4. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A vállalkozás minőségirányítási kézikönyvében a termék minőségére vonatkozóan részletes leírás található.

Ismertesse a minőség fogalmát! Milyen tényezők figyelembevételével határozza meg a vállalkozás a minőséget?

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Információtartalom vázlata

- A minőség meghatározása
- A minőség meghatározó tényezői:
 - szabványalapú minőség
 - vevőközpontú minőség
 - funkcionális minőség
 - nem funkcionális minőség (pl. választék, korszerűség, alak)

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

4. Vállalkozása – az **ÖSSZESZEREL Kft.** – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A vállalkozás minőségirányítási kézikönyvében a termék minőségére vonatkozóan részletes leírás található.

Ismertesse a minőség fogalmát! Milyen tényezők figyelembevételével határozza meg a vállalkozás a minőséget?

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A minőség meghatározása	20	
		A minőség meghatározó tényezői: szabványalapú minőség	15	
		vevőközpontú minőség	15	
		funkcionális minőség	15	
		nem funkcionális minőség (pl. választék, korszerűség, alak)	15	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

5. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A vállalkozás minőségirányítási kézikönyvében a minőség ellenőrzésére vonatkozóan különböző módszerek választhatóak.

Ismertesse a gyártás előtti ellenőrzést, annak módszereit!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumot!

Információtartalom vázlata

- A gyártás előtti ellenőrzés meghatározása
- A gyártás előtti ellenőrzés lehetséges módszerei:
 - alapanyagok ellenőrzése
 - eszközök beállításának ellenőrzése
 - a munkaerő munkavégző képességének ellenőrzése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

5. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatban. A vállalkozás minőségirányítási kézikönyvében a minőség ellenőrzésére vonatkozóan különböző módszerek választhatóak.

Ismertesse a gyártás előtti ellenőrzést, annak módszereit!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumot!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A gyártás előtti ellenőrzés meghatározása	20	
		A gyártás előtti ellenőrzés lehetséges módszerei: alpanyagok ellenőrzése	20	
		eszközök beállításának ellenőrzése	20	
		a munkaerő munkavégző képességének ellenőrzése	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

6. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatban. A vállalkozás minőségirányítási kézikönyvében a minőség ellenőrzésére vonatkozóan különböző módszerek választhatóak.

Ismertesse a gyártásközi ellenőrzést, annak módszereit!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumot!

Információtartalom vázlata

- A gyártásközi ellenőrzés meghatározása
- A gyártásközi ellenőrzés módszerei:
 - az ellenőrzési tevékenység helye szerint
 - támaszponti
 - futó
 - mintavételes
 - az ellenőrzött termékek szerint
 - darabonkénti
 - elsődarabos
- Az ellenőrzési tevékenység ideje szerint
 - folyamatos
 - szakaszos

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

6. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatban. A vállalkozás minőségirányítási kézikönyvében a minőség ellenőrzésére vonatkozóan különböző módszerek választhatóak.

Ismertesse a gyártásközi ellenőrzést, annak módszereit!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumot!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A gyártásközi ellenőrzés meghatározása	20	
		A gyártásközi ellenőrzés módszerei: az ellenőrzési tevékenység helye szerint		
		támaszponti	5	
		futó	10	
		mintavételes	10	
		az ellenőrzött termékek szerint darabonkénti elsődarabos	10	5
	Az ellenőrzési tevékenység ideje szerint			
	folyamatos	10		
	szakaszos	10		
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

7. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A vállalkozás minőségirányítási kézikönyvében a minőség ellenőrzésére vonatkozóan különböző módszerek választhatóak.

Ismertesse a végellenőrzést, és annak módszereit!

A felkészülés során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumot!

Információtartalom vázlata

- A végellenőrzés meghatározása
- A végellenőrzés módszerei:
 - mérőeszközökkel történő
 - próbaüzemmel történő
 - terhelési próbával történő

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

7. Vállalkozása – az **ÖSSZESZEREL Kft.** – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatban. A vállalkozás minőségirányítási kézikönyvében a minőség ellenőrzésére vonatkozóan különböző módszerek választhatóak.

Ismertesse a végellenőrzést, és annak módszereit!

A felkészülés során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumot!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A végellenőrzés meghatározása	20	
		A végellenőrzés módszerei: mérőeszközökkel történő	20	
		próbaüzemmel történő	20	
		terhelési próbával történő	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
4	Olvasott szöveg megértése	5		
3	Hallott szakmai szöveg megértése	5		
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Módszer	Áttekinthető képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

8. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A vállalkozás minőségirányítási kézikönyvében a minőség ellenőrzésére vonatkozóan különböző módszerek választhatóak.

Mutassa be a minőségvédelem fontosságát, szerepét a minőség megőrzésében!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Információtartalom vázlata

- A minőségvédelem meghatározása
- A termék útjának tervezése a termelőtől a fogyasztóig
- A minőségvédelem eszközei
 - tárolás
 - szállítás
 - csomagolás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

8. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatban. A vállalkozás minőségirányítási kézikönyvében a minőség ellenőrzésére vonatkozóan különböző módszerek választhatóak.

Mutassa be a minőségvédelem fontosságát, szerepét a minőség megőrzésében!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A minőségvédelem meghatározása	20	
		A termék útjának tervezése a termelőtől a fogyasztóig	20	
		A minőségvédelem eszközei	15	
		tárolás	10	
		csomagolás	15	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
4	Olvasott szöveg megértése	5		
3	Hallott szakmai szöveg megértése	5		
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Módszer	Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
6. vizsgafeladat
Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

9. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A panaszok kivizsgálásának eredményeként kiderült, hogy az egyik alapanyagot szállító vállalkozás termékei hibásak voltak, s ezeket a hibákat a gyártást megelőző ellenőrzések során nem fedezte fel a vállalat.

Mit tehet a vállalkozás, ha a szállító hibás anyagát felhasználva állítja elő és értékesíti a termékeit? Milyen hibát követett el a vállalat az ellenőrzési tevékenysége során?

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Információtartalom vázlata

- A vállalat garanciavállalása
- Reklamáció a szállító felé
- Hibás termékek visszahívása, cseréje
- Az ellenőrzés módszerének módosítása
- Az ellenőrzés hatékonyságának javítása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

9. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A panaszok kivizsgálásának eredményeként kiderült, hogy az egyik alapanyagot szállító vállalkozás termékei hibásak voltak, s ezeket a hibákat a gyártást megelőző ellenőrzések során nem fedezte fel a vállalat.

Mit tehet a vállalkozás, ha a szállító hibás anyagát felhasználva állítja elő és értékesíti a termékeit? Milyen hibát követett el a vállalat az ellenőrzési tevékenysége során?

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A vállalat garanciavállalása	20	
		Reklamáció a szállító felé	20	
		Hibás termékek visszahívása, cseréje	20	
		Az ellenőrzés módszerének módosítása	10	
		Az ellenőrzés hatékonyságának javítása	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

10. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A vállalkozás célul tűzte ki, hogy a vállalat minőségbiztosítási rendszerét korszerűsíti.

Mutassa be, hogy a vállalat számára milyen előnyökkel jár, ha a tevékenysége során a minőségbiztosítás korszerű formáit alkalmazza!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Információtartalom vázlata

- A korszerű minőségbiztosítás hatása a
 - vevőkörre
 - költségekre
 - bevételekre
 - termelésre

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

10. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A vállalkozás célul tűzte ki, hogy a vállalat minőségbiztosítási rendszerét korszerűsíti.

Mutassa be, hogy a vállalat számára milyen előnyökkel jár, ha a tevékenysége során a minőségbiztosítás korszerű formáit alkalmazza!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A korszerű minőségbiztosítás hatása a vevőkörre	20	
		költségekre	20	
		bevételekre	20	
		termelésre	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
6. vizsgafeladat
Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

11. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A panaszok kivizsgálásának eredményeként kiderült, hogy az alapanyag-szállítótól átvett termékek között nem volt hibás, tehát a vállalkozás valamelyik folyamata során keletkezett a meghibásodás.

Mutassa be, hogy a gyártást megelőzően milyen meghibásodások keletkezhetnek, ezek megelőzésére milyen lehetőségek vannak!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Információtartalom vázlata

- A raktározási rendszer hibái
- Emberi mulasztás a raktározás során
- A felhasznált alapanyagok meghibásodása (természetes kopás, romlandóság)
- A megelőzés módszerei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

11. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A panaszok kivizsgálásának eredményeként kiderült, hogy az alapanyag-szállítótól átvett termékek között nem volt hibás, tehát a vállalkozás valamelyik folyamata során keletkezett a meghibásodás.

Mutassa be, hogy a gyártást megelőzően milyen meghibásodások keletkezhetnek, ezek megelőzésére milyen lehetőségek vannak!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A raktározási rendszer hibái	20	
		Emberi mulasztás a raktározás során	20	
		A felhasznált alapanyagok meghibásodása (természetes kopás, romlandóság)	20	
		A megelőzés módszerei	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

12. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A panaszok kivizsgálásának eredményeként kiderült, hogy az alapanyag-szállítótól átvett termékek között nem volt hibás, tehát a vállalkozás valamelyik folyamata során keletkezett a meghibásodás.

Mutassa be, hogy a gyártás során milyen hibák keletkezhetnek, ezek megelőzésére milyen lehetőségek vannak!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Információtartalom vázlata

- Gépbeállítási hibák
- A műszaki leírás hibái
- Emberi mulasztás
- A megelőzés lehetőségei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

12. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A panaszok kivizsgálásának eredményeként kiderült, hogy az alapanyag-szállítótól átvett termékek között nem volt hibás, tehát a vállalkozás valamelyik folyamata során keletkezett a meghibásodás.

Mutassa be, hogy a gyártás során milyen hibák keletkezhetnek, ezek megelőzésére milyen lehetőségek vannak!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	Gépbeállítási hibák	20	
		A műszaki leírás hibái	20	
		Emberi mulasztás	20	
		A megelőzés lehetőségei	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

13. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. A vállalkozás az elkészült termékek kiszállítását maga végzi. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A panaszok kivizsgálásának eredményeként kiderült, hogy az alapanyag-szállítótól átvett termékek között nem volt hibás, tehát a vállalkozás valamelyik folyamata során keletkezett a meghibásodás.

Mutassa be, hogy a termelő és a fogyasztó közötti termékáramlás során milyen hibák keletkezhetnek! Ismertesse a megelőzés lehetőségeit!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Információtartalom vázlata

- A késztermék gyártásának a hibái
- A késztermék raktározásának hibái
- Szállításkor történő meghibásodás
- Csomagolási hibák
- A megelőzés lehetőségei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

13. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. A vállalkozás az elkészült termékek kiszállítását maga végzi. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A panaszok kivizsgálásának eredményeként kiderült, hogy az alapanyag-szállítótól átvett termékek között nem volt hibás, tehát a vállalkozás valamelyik folyamata során keletkezett a meghibásodás.

Mutassa be, hogy a termelő és a fogyasztó közötti termékáramlás során milyen hibák keletkezhetnek! Ismertesse a megelőzés lehetőségeit!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A késztermék gyártásának a hibái	15	
		A késztermék raktározásának hibái	15	
		Szállításkor történő meghibásodás	15	
		Csomagolási hibák	15	
		A megelőzés lehetőségei	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Módszer	Áttekintő képesség		5	
	Rendszerező képesség		5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíráás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

14. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. A vállalkozás az elkészült termékek kiszállítását a Fuvarozó Bt.-vel végezteti. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A panaszok kivizsgálásának eredményeként kiderült, hogy a vállalkozás termelési folyamatai során meghibásodás nem történt.

Mutassa be, mit kell tennie a vállalatnak, ha a termékek károsodása nem az ő hibájából történt, de a termékfelelősség az övé!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Információtartalom vázlat

- A szállító vállalattal történő egyeztetés
- A vevők kártalanítása
- A szállító kiválasztási módszerének felülvizsgálata
- A szállítási rendszer átalakítása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

14. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. A vállalkozás az elkészült termékek kiszállítását a Fuvarozó Bt.-vel végezteti. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A panaszok kivizsgálásának eredményeként kiderült, hogy a vállalkozás termelési folyamatai során meghibásodás nem történt.

Mutassa be, mit kell tennie a vállalatnak, ha a termékek károsodása nem az ő hibájából történt, de a termékfelelősség az övé!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A szállító vállalattal történő egyeztetés	20	
		A vevők kártalanítása	20	
		A szállító kiválasztási módszerének felülvizsgálata	20	
		A szállítási rendszer átalakítása	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

15. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A panaszok kivizsgálásának eredményeként kiderült, hogy az alapanyag-szállítótól átvett termékek között nem volt hibás. A termelés rendelkezésére bocsátott termékek minősége az előírásoknak megfelelt. A gyártási folyamatba épített ellenőrzés sok selejtes, és az előírásokat éppen teljesítő terméket tárt fel.

Mutassa be, hogy a munkaerőnek (humán erőforrásnak) milyen szerepe van a megfelelő minőség elérésében!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Információtartalom vázlata

- A megfelelő munkaerő kiválasztása
- A termelés szervezésének megfelelő kialakítása
- A munkaidő kihasználása
- A termelékenység, hatékonyság javítása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

15. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A panaszok kivizsgálásának eredményeként kiderült, hogy az alapanyag-szállítótól átvett termékek között nem volt hibás. A termelés rendelkezésére bocsátott termékek minősége az előírásoknak megfelelt. A gyártási folyamatba épített ellenőrzés sok selejtes és az előírásokat éppen teljesítő terméket tárt fel.

Mutassa be, hogy a munkaerőnek (humán erőforrásnak) milyen szerepe van a megfelelő minőség elérésében!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A megfelelő munkaerő kiválasztása	20	
		A termelés szervezésének megfelelő kialakítása	20	
		A munkaidő kihasználása	20	
		A termelékenység, hatékonyság javítása	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Áttekinthető képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

**16. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A panaszok kivizsgálásának eredményeként kiderült, hogy az alapanyag-szállítótól átvett termékek között nem volt hibás. A termelés rendelkezésre bocsátott termékek minősége az előírásoknak megfelelt. A gyártási folyamatba épített ellenőrzés sok selejtes, és az előírásokat éppen teljesítő terméket tárt fel. Mutassa be, hogy az eszközök, technológia felhasználásának milyen szerepe van a megfelelő minőség elérésében, a minőségbiztosításban!
Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!**

Információtartalom vázlata

- Az eszközök felhasználásának szerepe a termelés folyamatában, minőség előállításában
- A technológia színvonalának szerepe:
 - technológia és költségek
 - technológia és termelékenység
 - technológia és minőség

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

16. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. A panaszok kivizsgálásának eredményeként kiderült, hogy az alapanyag-szállítótól átvett termékek között nem volt hibás. A termelés rendelkezésére bocsátott termékek minősége az előírásoknak megfelelt. A gyártási folyamatba épített ellenőrzés sok selejtes, és az előírásokat éppen teljesítő terméket tárt fel.

Mutassa be, hogy az eszközök, technológia felhasználásának milyen szerepe van a megfelelő minőség elérésében, a minőségbiztosításban!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	Az eszközök felhasználásának szerepe a termelés folyamatában, minőség előállításában	20	
		A technológia színvonalának szerepe:	20	
		technológia és költségek	20	
		technológia és termelékenység	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
6. vizsgafeladat
Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

17. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. A vállalkozás minőség-tanúsítási eljárás előtt áll, ezért feleleveníti ismereteit a minőségbiztosítással kapcsolatosan.

Ismertesse a minőségbiztosítás és minőségirányítás legfontosabb alapfogalmait!

Határozza meg a következő fogalmakat: vevő (belső vevő, külső vevő), termék, szolgáltatás, minőségi követelmények, megbízhatóság, hiba!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Információtartalom vázlata

- Vevő
 - belső vevő
 - külső vevő
- Termék
- Szolgáltatás
- Minőségi követelmények
- Megbízhatóság
- Hiba

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

17. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. A vállalkozás minőség-tanúsítási eljárás előtt áll, ezért feleleveníti ismereteit a minőségbiztosítással kapcsolatosan.

Ismertesse a minőségbiztosítás és minőségirányítás legfontosabb alapfogalmait!

Határozza meg a következő fogalmakat: vevő (belső vevő, külső vevő), termék, szolgáltatás, minőségi követelmények, megbízhatóság, hiba!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	Vevő	10	
		belső vevő	10	
		külső vevő	10	
		Termék	10	
		Szolgáltatás	10	
		Minőségi követelmények	10	
		Megbízhatóság	10	
		Hiba	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
4	Olvasott szöveg megértése	5		
3	Hallott szakmai szöveg megértése	5		
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
Módszer	Áttekinthető képesség	5		
	Rendszerező képesség	5		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

18. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. A vállalkozás minőség-tanúsítási eljárás előtt áll, ezért feleleveníti ismereteit a minőségbiztosítással kapcsolatosan.

Ismertesse a minőségügyi rendszer legfontosabb fogalmait!

Határozza meg a következő fogalmakat: minőségpolitika, minőségirányítás, minőségbiztosítás, minőségtervezés!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Információtartalom vázlata

- Minőségpolitika
- Minőségirányítás
- Minőségbiztosítás
- Minőségtervezés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

18. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. A vállalkozás minőség-tanúsítási eljárás előtt áll, ezért feleleveníti ismereteit a minőségbiztosítással kapcsolatosan.

Ismertesse a minőségügyi rendszer legfontosabb fogalmait!

Határozza meg a következő fogalmakat: minőségpolitika, minőségirányítás, minőségbiztosítás, minőségtervezés!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	Minőségpolitika	20	
		Minőségirányítás	20	
		Minőségbiztosítás	20	
		Minőségtervezés	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

19. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. A vállalkozás minőség-tanúsítási eljárás előtt áll, ezért áttanulmányozza cége Minőségbiztosítási kézikönyvét.

Mutassa be, mit tartalmaz általában a Minőségbiztosítási kézikönyv!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumot!

Információtartalom vázlata

- A vállalkozás bemutatása, küldetés
- A vállalkozás minőségpolitikája
- A vállalkozás minőségirányítási rendszere
- Folyamatok leírása
- Mellékletek

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

19. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. A vállalkozás minőség-tanúsítási eljárás előtt áll, ezért áttanulmányozza cége Minőségbiztosítási kézikönyvét.

Mutassa be, mit tartalmaz általában a Minőségbiztosítási kézikönyv!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumot!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A vállalkozás bemutatása, küldetés	20	
		A vállalkozás minőségpolitikája	20	
		A vállalkozás minőségirányítási rendszere	20	
		Folyamatok leírása	10	
		Mellékletek	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
4	Olvasott szöveg megértése	5		
3	Hallott szakmai szöveg megértése	5		
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
Módszer		Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

20. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. Arra az eredményre jut, hogy az elmúlt időszakban megfelekedett az egyik legfontosabb elvről amely így szól: „Írd le, amit csinálsz és csináld úgy!”. A minőségbiztosításra vonatkozóan alkalmazható elv a PDCA-elv.

Mutassa be, hogy a vevők reklamációját hogyan lehetett volna elkerülni, ha alkalmazza a PDCA-elvet (P= plan – tervezés; D= do – megvalósítás; C= check – ellenőrzés; A=act – intézkedés)!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Információtartalom vázlata

- A tervezés: a termelés megfelelő előkészítése
- A megvalósítás: a minőségbiztosításnak megfelelő folyamatirányítás, megvalósítás
- Az ellenőrzés: az ellenőrzési rendszer megfelelő működtetése, hiányosságok feltárása
- Az intézkedés: a hiányosságok kiigazítása, megfelelő döntések, visszacsatolás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

6. vizsgafeladat

Minőségbiztosítási szempontok érvényesítése a vállalkozásban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

20. Vállalkozása – az ÖSSZESZEREL Kft. – CD és DVD lejátszók összeszerelésével és értékesítésével foglalkozik. Az elmúlt 3 hónapban több vevői reklamáció érkezett a termékek minőségével kapcsolatosan. Arra az eredményre jut, hogy az elmúlt időszakban megfeledezett az egyik legfontosabb elvről, amely így szól: „Írd le, amit csinálsz és csináld úgy!”. A minőségbiztosításra vonatkozóan alkalmazható elv a PDCA-elv.

Mutassa be, hogy a vevők reklamációját hogyan lehetett volna elkerülni, ha alkalmazza a PDCA-elvet (P= plan – tervezés; D= do – megvalósítás; C= check – ellenőrzés; A=act – intézkedés)!

Felkészülése során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Minőségbiztosítás	A tervezés: a termelés megfelelő előkészítése	20	
		A megvalósítás: a minőségbiztosításnak megfelelő folyamatirányítás, megvalósítás	20	
		Az ellenőrzés: az ellenőrzési rendszer megfelelő működtetése, hiányosságok feltárása	20	
		Az intézkedés: a hiányosságok kiigazítása, megfelelő döntések, visszacsatolás	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
Összesen			10	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Áttekintő képesség	5	
		Rendszerező képesség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás