

Zarządzanie Jakością i Środowiskiem - pytania na egzamin licencjacki

1. Modele jakości usług
2. Modele lojalności klienta
3. Metody pomiaru zadowolenia klienta
4. Składowe jakości
5. Europejski model doskonałości EFQM
6. Model doskonałości CAF
7. Czym jest i na czym polega TQM
8. Podstawowe kryteria normy ISO 9001
9. Branżowe systemy zarządzania jakością
10. Certyfikacja wyrobów
11. Japońskie koncepcje zarządzania jakością
12. Instrumentarium zarządzania jakością
13. Czy jest na czym polega Six sigma
14. Rozwój zrównoważony
15. Wskaźniki zrównoważonego rozwoju
16. Zasady zrównoważonego rozwoju
17. Motywy ochrony środowiska
18. Instrumenty ekonomiczne w ochronie środowiska
19. System zarządzania środowiskowego ISO 14000 i EMAS
20. Finansowanie ochrony środowiska
21. Klasyki TQM
22. Pojęcie i rola auditu jakości
23. Zasady audytowania systemów zarządzania
24. Rodzina norm ISO serii 9000
25. Funkcje ochrony środowiska
26. Idea „Czystej Produkcji” i program „Odpowiedzialność i Troska”
27. Certyfikacja systemów zarządzania
28. Akredytacja jednostek certyfikacyjnych i jej znaczenie
29. Dobre praktyki w zarządzaniu
30. Czym jest i jak przejawia się stosowanie w praktyce benchmarkingu