

MINŐSÉGMENEDZSMENT

Funkcionális menedzsment 2.

A minőség filozófiai értelmezése

1. Általános (naturális) filozófiai értelmezés

A minőség egy adott dolog azon tulajdonságainak összessége, amelyek azzá teszik a dolgot, ami.

- dolgok tulajdonságokkal történő leírása –

2. Érték-szemléletű filozófiai értelmezés

Egy dolog (objektum) minősége a vizsgáló személy vizsgálati szempontjaiból következő, a dolog lényeges tulajdonságainak meghatározott értékei alapján (értékrendje) adott értékítélet.

- személyhez kötött, értékrenden alapuló, szubjektív

A minőség alapszintjei Shoji Shiba szerint

1. Szabványoknak való megfelelés
2. Felhasználásra való alkalmasság
3. A felhasználó nyilvánvaló igényeinek való megfelelés
4. A felhasználó látens igényeinek való megfelelés

Mitől függ a minőség?

- Vevő (megfogalmazza az igényeit)
- Előállító vállalat (szállító)
- Folyamatok
- Erőforrások
- Előállító emberek
- Környezet

MINŐSÉGLÁNC

Külső és belső vevők

Külső vevő:

- Végső vásárló, aki megveszi a terméket
- Az alvállalkozó
- A szállító

Belső „vevő”:

- Minden részleg a másik „vevője”
- Részlegen belül minden részfolyamat a másik „vevője”
- Folyamaton belül minden részfolyamat az előző „vevője”

A minőség értelmezésének fejlődése

1. Megfelelés a szabványoknak

- Azt a minőséget definiálja, amit a tervező akar.
- Meghatározzák az összes gyártással kapcsolatos feladatot és az ellenőrzési eljárásokat.
- A megfelelés kizárólag az ellenőrzésen múlik (átmegy-e a termék a szűrőn, vagy nem)

Gyengeségei:

- A minőséget nem lehet elérni ellenőrzéssel.
- A végtermék ellenőrzése és a hibás termékek kiszűrése költséges
- Nem veszi figyelembe a piac igényeit

2. Használatra való alkalmasság

- A vevő valódi elvárásainak a kielégítését jelenti.
- Ellenőrzés segítségével valósítják meg.

Gyengeségei:

- Szigorú ellenőrzés szükséges, sok a visszautasított termék, növekvő költségek.
- Konfliktus az ellenőrzés és gyártás között.

3. Megfelelés a vevők jelenlegi igényeinek, megfelelő költségekkel

- Jó minőség, alacsony ár.
- Csökken a gyártási folyamatok változékonysága
- Minden lépésnél visszacsatolás
- Végtermék-ellenőrzés helyett folyamatszabályozás.

Gyengesége:

Versenytársak olcsóbb munkaerővel, alacsonyabb költséggel érhetik el ugyanezt.

4. Megfelelés a látens (rejtett) igényeknek

- Már az előtt kielégíteni a vevő igényeit, mielőtt az tudatosulna benne → rá kell ébreszteni arra, mire van szüksége
- Monopolhelyzet, magasabb ár, nagyobb jövedelmezőség.

Gyengesége:

Gyakran nem megfelelő a javítások, változtatások, fejlesztések sebessége.

A piaci versenyben az első 3 megfelelőségnek mindenképpen teljesülnie kell, a 4. versenyelőnyt jelent!

5. További, jövőbeli megfelelőségek

- Megfelelés a vállalati kultúrának.
- Megfelelés a társadalmi és környezeti elvárásoknak.

A minőség megvalósításának fejlődése

Minőség-ellenőrzés

Mesteremberek kora: mindendarabot ő vizsgál
a hibát keresi, nem az okot

MEO: Szétválik a termelés és a ME

Statisztikai ME: rendszeres adatgyűjtés, értékelés
idegenáru-, gyártásközi-, végellenőrzés

Idegenáru ellenőrzés

- 100 %-os ellenőrzés (rendkívül költséges)
- Véletlenszerű ellenőrzés
- Statisztikai mintavételes ellenőrzés

Minőségszabályozás

Eszközök, módszerek és tevékenységek alkalmazása a minőségi követelmények és a vevői elvárások érdekében.

Minőségbiztosítás

A minőséget csak(!) ellenőrzéssel nem lehet megvalósítani, a minőséget a termelés és ezen keresztül a termék részévé kell tenni.

A minőségbiztosítás az a tevékenység, amellyel a minőséget a termékbe tervezzük és építjük.

Minőségirányítás

A szervezet minőségi célkitűzéseinek megvalósításához szükséges folyamatok tervezése és működtetése, az ehhez szükséges erőforrások biztosítása.

Teljes körű minőségirányítás

- Mindenki részt vesz benne
- A szervezet minden tevékenységére vonatkozik.
- A szervezet minden részlegére vonatkozik.

TQM- be integrált irányítási rendszerek

A vevői (érdekelti) környezet integrálása

Szabványok, szabványosítás

A **szabvány** elismert szervezet által alkotott vagy jóváhagyott, közmegegyezéssel elfogadott olyan műszaki dokumentum, amely valamely tevékenységre, vagy annak eredményére vonatkozik, és olyan általános és ismételten alkalmazható szabályokat, útmutatókat vagy jellemzőket tartalmaz, amelyek alkalmazásával a rendező hatás az adott feltételek között a legkedvezőbb.

A **szabványosítás** a minőséget biztosító gazdaságirányítás eszköze.

Nemzeti szabványosítás

Célja megegyezik a szabványosítás céljával.
A nemzeti szabvány jele: **MSZ** (Magyar Szabvány)

Nemzetközi együttműködés a szabványosításban

Az Európai Közösség irányelvekben (direktívákban) fogalmazza meg azokat az elveket, területeket, amelyeket a kormányzatok jogharmonizációs tevékenységükben kötelesek figyelembe venni.

Európai direktívák

- A kölcsönös megértés megteremtése a gazdaság szereplői között.
- A költségek csökkentése.
- A biztonság, az élet-, az egészség- és környezetvédelem biztosítása.
- A fogyasztói érdekvédelem biztosítása.

A direktíva által nem érintett előírások az európai szabvány (EN – European Norm) alapján kerülnek egységesítésre.

A nemzetközi szabványosítás legnagyobb szervezetei

- **ISO** (International Organisation for Standardization), Nemzetközi Szabványügyi Szervezet
- **IEC** (International Electrotechnical Commission), Nemzetközi Elektrotechnikai Bizottság

Regionális Szabványügyi Szervezetek Európában

- **CEN** (Comité Européen de Normalisation), Európai Szabványosító Bizottság
- **CENELEC** (Comité Européen de Normalisation Electronique), Európai Elektronikai Szabványosító Bizottság

MINŐSÉGÜGYI RENDSZEREK

Egy dokumentált minőségügyi rendszer biztosítja a két legfontosabb igény teljesülését:

- A **vevők igényeinek** teljesülését: bizalmat arra, hogy a szervezet képes a kívánt terméket folyamatosan előállítani.
- A **szervezet igényeinek** teljesülését: mind a külső, mind a belső igényeket, optimális költségek mellett, és a rendelkezésre álló erőforrások hatékony felhasználásával.

A minőségmenedzsment alapelvei

- Folyamatszemléletű megközelítés
- Rendszerelmélet az irányításban
- Tényeken alapuló döntéshozatal
- Vezetés
- Vevőközpontúság
- Folyamatos fejlesztés
- Munkatársak bevonása
- Kölcsönösen előnyös kapcsolat a beszállítókkal

TQM (Total Quality Management)

A TQM **minőségkultúra**, amely különböző eszközöket használ e kultúra kifejlesztésére és folyamatos javítására

A minőségirányítás a szervezet minőségi célkitűzéseinek megvalósításához szükséges folyamatok tervezése és működtetése, az ehhez szükséges erőforrások biztosítása

Teljes körű, mert

- Mindenki részt vesz benne.
- A szervezet minden tevékenységére vonatkozik.
- A szervezet minden részlegére vonatkozik.

TQM alapelvei

1. Vevőközpontúság
2. Folyamatok folyamatos fejlesztése
3. Teljes körű dolgozói részvétel
4. Részvétel a társadalmi méretű tanulásban

Csoportmunka (teammunka)

TQM egyik legfontosabb eszköze és eleme

Jellemzői:

- Mindenki egyenlő a csoportban.
- A csoportnak szüksége van gyors sikerekre.
- Azonos vagy különböző szakképzettségű tagok.

Vezető feladata:

- Meghatározni és véghezvinni a feladatot.
- Összeállítani és koordinálni a csoportot.
- Egyének fejlesztése és igényeik kielégítése (motiváció).

A csoportmunka 7 elve

1. A csoport összeállítása, a vezető kiválasztása.
2. A csoportcélok meghatározása, feladat kitűzése.
3. Munkaértekezletek kitűzése és lefolytatása.
4. Feladatok kijelölése a csoporttagok részére.
5. Csoportdinamika.
6. Csoporteredmények és a haladás áttekintése
7. Új feladat kitűzése.

Köszönöm a figyelmet!