# A minőségmenedzsment rendszerek fejlődésének fontosabb szakaszai és jellemzői

* Minőség-ellenőrzés
* Minőségszabályozás
* Minőségbiztosítás
* Total Quality Management

# Minőség-ellenőrzés

* Taylor – a tervezés különvált a végrehajtástól; megjelennek a menedzselési módszerek
* A munkavezetők kezéből kivették a végtermék-ellenőrzési feladatot
* Önálló, kiképzett, független minőségellenőrök (a minőség-ellenőrzés önálló diszciplína)
* Alapelve: állandóan érvényesüljenek az előre rögzített minőségi követelmények
* A cél: a hiba megállapítása
* Alkalmazott módszerek: végtermék ellenőrzése, minősítése; szabványosítás, mérés

# Minőségszabályozás

## Statisztikai mintavétellel

* Tömegszerű termelés (sorozatgyártás) megindulása
* A technológia, a munkaszervezés, a minőség-ellenőrzés fejlődése
* Nem csak ellenőrzik, hanem igyekeznek kézben tartani a folyamatot (folyamatszabályozás)
* Szerepet kap a helyesbítő tevékenység is
* Megjelenik a matematikai statisztika a minőségellenőrzésben
  + Valószínűségelméleti számítások: a gyártott mennyiségből kivett minta reprezentálja a sokaság jellemző tulajdonságait
* Már a gyártási folyamat közben is végeztek méréseket (maga a „gyártó”)
* Cél: ellenőrzés és szabályozás

# Minőségügyi (minőségbiztosítási) rendszerek

* A minőségbiztosítás vállalaton belüli alrendszerré fejlesztése
* Már nem csak a termelőrészlegek és -folyamatok foglalkoztak a minőség kérdésével
* Vállalati szinten minden folyamat bevonásra és szabályzásra került, ami kapcsolatba hozható a külső és belső vevői igények kielégítésével
* Cél: a működő rendszer szabályozottságának megteremtése és működési optimumának elérése
* Elengedhetetlen: megfelelő minőséginformatikai háttér
* Felépítése: sokféle lehetősége ismert, leggyakrabban az ISO szabványsorozat alapján

# TQM – Total Quality Management

* USA 80-as évek
* Vezetési filozófia és vállalati gyakorlat
* Cél: a szervezet céljainak érdekében a leghatékonyabb módon használja fel a szervezet rendelkezésére álló emberi és anyagi forrásokat
* Felülről, vezetői szintről kiindulva építkezik
* Átfogja az egész szervezet működését
* Nem csak a folyamatokra terjed ki, hanem az irányításra és az erőforrásokra is
* Központban: a vevő elégedettség és a szervezeti működés folyamatos fejlesztése

Dolgozók bevonása, felhatalmazás

Folyamatos fejlesztés

Vevőközpontúság

Alapelvek

TQM

# Minőségmódszerek csoportosítása

## A Rorhbach-féle „635” módszer

* A brainstorming továbbfejlesztése, az írásbeliségre épül
* A módszer lényege, hogy 6 fős csoport 3 gondolatot 5-ször továbbfejleszt. A probléma bemutatása és elemzése után a résztvevők 3 gondolatot felírnak egy munkalapra. Néhány perc után a munkalapot mindenki továbbadja a szomszédjának. A szomszéd a munkalapra írt 3 gondolatot továbbfejleszti úgy, hogy azokat 3-mal kiegészíti. A munka addig tart, amíg minden munkalapon 6x3 gondolat van.
* A gondolatok egymást „gerjesztik”, lényeges a gondolatok nagy száma, ezek kötött átfedések is lehetnek, ezért a gondolatokat elemezni szükséges.
* Előnyök:
  + a csoport gondolatokat szisztematikusan továbbfejleszti
  + a fejlesztési folyamat – mivel írásos – követhető
  + az írásbeliség erősen motiváló

# Minőség

A vevő (partner) megfogalmazott, vagy látens igényeinek való megfelelés a törvényi (jogszabályi) szabályozás figyelembe vételével.

## Miért fontos a minőség?

### Versenytényező

* maximalizálja az értéket a vevő számára
* alkalmazkodik a növekvő vevői igényekhez
* védi a jó hírnevet
* pénzt takarít meg a felesleges tevékenységek megszűntetésével
* minden elköltött Ft-tal 6 Ft-ot takarít meg
* előnyös a társadalom számára

## A minőség értelmezése a TQM-ben

Tenner, DeToro: „A minőség egy alapvető üzleti stratégia, hogy az őt követve készített termékek ls szolgáltatások teljességgel kielégítsek mind a belső, mind a külső vevőket, hogy megfelelnek a kimondott és kimondatlan elvárásainak.”

## Demming 14 pontja

1. A célok állandósága
2. Új filozófia megteremtése
3. A vizsgálatok tömegétől való függés megszüntetése
4. A kizárólag árat figyelembevevő üzletpolitika megszűntetése
5. Az eljárások folyamatos fejlesztése
6. A munkaerő folyamatos képzése
7. Felvilágosult vezetés
8. Munkaerő képzése
9. A különböző részlegek közötti korlátok áttörése
10. A rangok és kitüntetések szerepének csökkentése és eltörlése
11. A munkanormák korlátozó hatásának megszüntetése
12. A színvonalas munka eredményének elismerése – ösztönzési rendszerek
13. Folyamatos önfejlesztő program megvalósítása
14. A vezetés szerepe az előzőekben megfogalmazottak nyomon követésére és támogatására

## Ki a vevő?

### Konkrétan kell tudnunk, hogy:

* KI a VEVŐNK és MIRE?
* Kivel tárgyalunk? (megrendelő, ellenérték kifizetője, felhasználó – konkrét személyek!)
* A belső vevő koncepciója: 90% x 90% x 90% = 73%

## Vevői igények – „A VEVŐ HANGJA”

* A QFD olyan egyszerű szisztematikus módszert kínál, amellyel a „vevő hangját” …
* még valami volt

## Queality Functional Deployment

### Fázisai:

* Termék/szolgáltatás-tervezés
* Részletes tervezés
* Folyamattervezés
* Termeléstervezés
* A kimondott és kimondatlan vevői igények fontosságának megállapítása
* Az igények lefordítása technikai jellemzőkre és specifikációra.
* Létrehozni egy minőségi terméket/szolgáltatást a vevők elégedettségére koncentrálva.

## A QFD „IGÉNYEK” területe MIT?

* Mit szeretne a termékein változtatni, javítani?

## A QFD „fontossági fok oszlopa

* A vevői visszajelzésekből megállapítjuk, hogy az adott vevői igény mennyire fontos
* A vevői igény fontosságát „fontossági fokkal” jellemezzük, 1-5-ig

## A QFD „MEGOLDÁSOK” területe … HOGYAN?

* Hogyan mérhetjük az egyes vevői igények teljesülését?
* A „megoldások” mérhetőek, értékelhetőek és hatással vannak a vevői igények elérésére.
* Legalább egy „megoldás” kell, hogy tartozzon minden „igényhez”.

## Az igények és a megoldások közötti kapcsolat

* Vessük össze az „igények”-et és a „megoldás”-okat, majd határozzuk meg a korreláció erősségét
* Jelöljük az erősséget
  + Erős, közepes, gyenge korreláció
* A korreláció erősségét a későbbi számítások miatt számszerűsíteni kell

## A tervezői igények közötti reláció meghatározása: „RELÁCIÓ MÁTRIX” (más néven: „TETŐ MÁTRIX”)

* Határozzuk meg a tervezői igények közötti relációt

## A Tervezői igények számszerűsítése a „MEGOLDÁSOK” pontos meghatározásával a „PONTOS ÉRTÉKEK” terület

* Célérték
* Ezek nem a jelenlegi teljesítés értékei
* A „pontos értékek” ismeretlenek is lehetnek

## Versenytársak elemzése

* Vevői kérdőívek elemzése
* Technikai elemzés