

2. fejezet: Minőségfejlesztési módszerek, technikák I.

2. lecke: Probléma-feltáró technikák

Elsajátítási idő: 25 perc

CÉL: A probléma-feltáró módszerek célja új helyzetek, új problémák újszerű hatékony megoldása, csoportos jellegű, fejlesztő, javító munkavégzés keretében

- Brainstorming v. ötletroham technikák
 - Klasszikus Brainstorming
 - Különleges Brainstorming
 - Philips 66 módszer
 - 635-ös módszer
 - NCM módszer
 - Delphi-módszer

A brainstorming technikák olyan csoportos módszerek, melyeknek alapvető célja a résztvevőtől származó gondolatok, ötletek minél teljesebb, pontosabb és gyorsabb összegyűjtése és ezek alapján a probléma megoldásához vezető legjobb ötletek meghatározása. Ezen technikák a minőségmenedzsment leggyakrabban alkalmazott minőségfejlesztést támogató technikái közé tartoznak és számos egyéb módszerrel kombinálhatók. A legismertebb ilyen technika a Klasszikus brainstorming technika vagy magyarul ötletelés/ötletroham technika.

1 Brainstorming technikák

1.1. *Klasszikus brainstorming technika*

Jellemző rá, hogy kötetlen, gyors (pár perc), hatékony, valamint csak csoportosan, team munkában alkalmazandó módszer. A résztvevőknek egy időben egy helyen kell lennie. Moderátor jelenléte szükséges az alkalmazásához, mivel a moderátor vezeti le az ötletelést. Egy adott probléma, megoldandó feladat kezelésére alkalmas.

Előnyei: Viszonylag rövid időn belül kapunk eredményt (15-30perc).

Hátrányai: Nem eléggé alapos, nem mindig rendezzi az ötleteket.

Számos módszerrel kombinálható, számos módszerbe beépíthető, pl.: Ishikawa diagram szerkesztés, Pareto elemzés.

Menete:

1. Előkészítés: moderátor kiválaszt 10-15 fős heterogén szakemberekből álló csoportot, a problémát felvázolja
2. Ötletelés/Brainstorming
3. Értékelés
4. Eredmény: ötletthalmaz ➡ továbbítás a vezetésnek

Szakaszai:

1. Öletteremtő/Generikus szakasz: minél több gondolat összegyűjtése
2. Kiértékelő/Analitikus szakasz: ötletek csoportosítása, értékelése

1.2. Különleges brainstorming technikák:

Philips 66-os módszer (Erdei J., 2006)

Jellemzője: 2 fordulós módszer

1. forduló: 6 fős csoportok, 6 perc alatt gyors megoldást keresnek, majd a javaslatokat a többi csoporttal közösen megbeszélik a végleges megoldás érdekében
2. forduló: újabb 6 perc alatt továbbfejlesztik az első forduló ötleteit

6-3-5-ös módszer (Balogh A., 2011)

Jellemzője, hogy 6 fős csoportokban, egyenként 3-3 ötletet, 5-ször továbbfejlesztenek.

A 6-3-5 módszer célja: a probléma okainak meghatározása, az összes megoldás felkutatása és a legfontosabb probléma kiválasztása, majd annak a megoldása. Ez a technika írásban történik.

A 6-3-5 módszer lépései (szakaszai):

1. *Előkészítő szakasz:* A csoport tagjaival ismertetjük a témát (például miért rossz a szegedi reggeli közlekedés). A csoport tagjai egy lapra egyenként 3-3 ötletet felírnak.
2. *Ötletgyűjtő szakasz:* A résztvevők 3-3 ötletét mindenki továbbadja a mellette jobbra ülőnek. Mindenki tanulmányozza a meglévő ötleteket és új ötletet ad a kapott ötletekhez. Ez így megy 5-ször. Végül mindenkihez a saját javaslata ötször továbbfejlesztve visszakerül.
3. *Értékelő szakasz:* A kapott ötleteket ($5 \cdot 18 = 90$ továbbfejlesztett javaslat) értékelik.

Az alábbi űrlap jól alkalmazható a 6-3-5-ös módszernél

Ötletadó	Mik az okok?	Ötlet továbbítás					
		kezdet	1.	2.	3.	4.	5.
1. tag	1. ötlet						
	2. ötlet						
	3. ötlet						
2. tag	1. ötlet						
	2. ötlet						
	3. ötlet						
3. tag	1. ötlet						
	2. ötlet						
	3. ötlet						

NCM/Nominális csoportos módszer (Erdei J., 2006)

Cél: a résztvevők közös megegyezésre jussanak egy-egy ötlet prioritásával kapcsolatban

Menete: Közös ötleteléssel indul, majd az ötleteket írásban rögzítik és megbeszélik. A következő lépésben az egy-egy ötlet egyéni elmélyült körülmények között történő kidolgozásával folytatódik

Jellemzői:

- a brainstorming és a Delphi-módszer előnyeit alkalmazza
- egy időben, egy helyen tartózkodnak a résztvevők
- átl. 10-15 fős csoport
- moderátor vezeti
- több órát vesz igénybe
- írásban rögzítik az ötleteket

Előnye a brainstorminggal szemben, hogy a végén megoldással v. javaslattétellel zárul, azonban a Delphi módszerhez képest jóval kevesebb időt vesz igénybe.

Delphi módszer (Erdei J., 2006)

Jellemzője, hogy elmélyült, egyéni, a közösség zavaró hatásától mentes problémamegoldásra épül. A csoport tagjai elkülönülve, egyénileg dolgoznak úgy, hogy a megoldandó problémát egy meghatározott időn belül megoldják. Időben több hónapig is eltarthat, mivel 4-10 forduló is lehet. Max. 20-25 fő szakember dolgozik azonos feladat megoldásán.

Felhasznált és ajánlott irodalom

- Erdei J, Kövesi J, Topár J, Tóth Zs E Szerk.: Kövesi J, Szerk.: Topár J: **A minőségmenedzsment alapjai**, Budapest: Typotex Kiadó, 252 p. 2006
- Szabó Gábor Csaba, A minőségfejlesztést támogató technikák, BME oktatási segédanyag Minőségügyi Mérnök - Minőségügyi Menedzser felsőszintű szaktanfolyam, BME Mérnöktovábbképző Intézet 2013.
- Balogh A., Minőségfejlesztést támogató technikák és a minőség gazdasági elemzése, BME oktatási segédanyag Minőségügyi Mérnök - Minőségügyi Menedzser felsőszintű szaktanfolyam, BME Mérnöktovábbképző Intézet 2011.
- Csóka Ildikó, Kovács Anita (2015): Minőségmenedzsment, minőségbiztosítás 2015, TÁMOP-4.2.1.D-15/1/KONV-2015-0002

SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM
GAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR
KÖZGAZDÁSZ KÉPZÉS
TÁVOKTATÁSI TAGOZAT
LECKESOROZAT
COPYRIGHT © SZTE GTK 2017/2018

A LECKE TARTALMA, ILLETVE ALKOTÓ ELEMEI ELŐZETES,
ÍRÁSBELI ENGEDÉLY MELLETT HASZNÁLHATÓK FEL.

JELEN TANANYAG
A SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEMEN KÉSZÜLT
AZ EURÓPAI UNIÓ TÁMOGATÁSÁVAL.
PROJEKT AZONOSÍTÓ: EFOP-3.4.3-16-2016-00014

SZÉCHENYI 2020

 MAGYARORSZÁG KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE