

### 3. fejezet címe: Minőségfejlesztési módszerek technikák II: Folyamatleíró és adatgyűjtő technikák

#### 1. lecke: Folyamatleíró technikák

Elsajátítási idő: 30 perc

##### 1.Folyamatábra (Flow Chart)

**Definíció:** a folyamatábra egy folyamat logikai sorrendjének szemléltetésére alkalmazható technika. Bármely projekt, feladat kezdetén, első lépésként alkalmazható.

##### *A folyamatábra alkalmazási területei:*

- tervezési folyamatoknak,
- gyártási folyamatoknak,
- értékesítési folyamatoknak,
- probléma-megoldási és fejlesztési folyamatoknak,
- projektek menedzselési folyamatoknak (például idő menedzsment) leírása.

##### *A folyamatábra készítés előnye:*

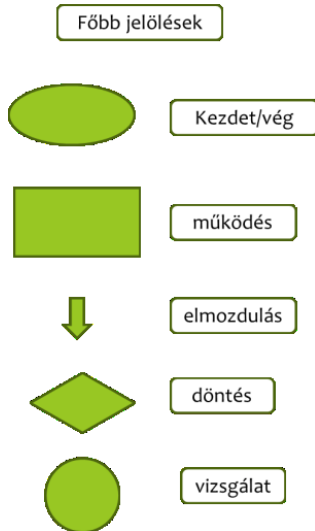
- segíti a teljes folyamat átláthatóságát, megértését
- segíti a tényleges folyamat összehasonlítását az ideálissal
- segíti a kommunikációt a folyamat résztvevői között

Az alkalmazás során a folyamatok általában 4-12 elemre tagolhatók fel, melyet magas szintű (Makro) folyamatábrának neveznek. Ennél több folyamat már átláthatatlan, és ezért az egyes elemek egy további folyamatábrán ábrázolhatók részletesebben.

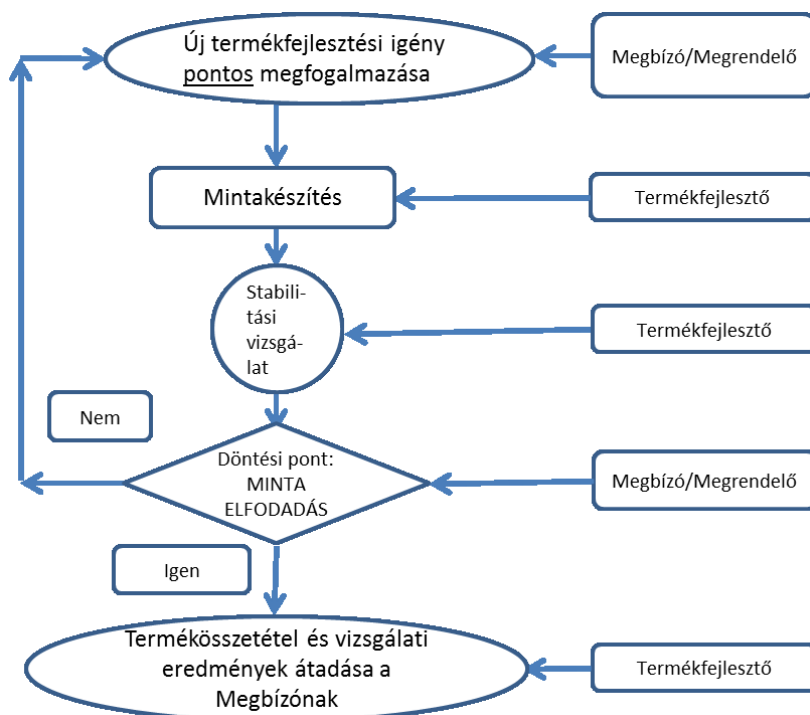
##### *A leggyakrabban alkalmazott jelölések:*

- Ellipszis alakkal jelöljük a folyamat eleji állapotot (input), ill. a folyamat eredményét (output).
- Téglalapot használunk a folyamat lépéseinek, tevékenységeinek ábrázolására.
- A nyilak a folyamat irányát mutatják meg.

- Rombusszal ábrázoljuk a folyamat döntési pontjait, ahol eldöntendő (igen/nem) kérdésre kell válaszolnunk.
- A részletezett folyamatábrák minden tevékenységet és döntési pontot tartalmaznak.



Példa: Új termékfejlesztési projekt menetének ábrázolása folyamatábrán



## 2. PDCA ciklus

A PDCA ciklus a folyamatos javításnak, fejlesztésnek egy keretet adó, világszerte alkalmazott folyamat modellje.

Két fő forrása lehet:

- az aktív: egy új ötlet, javaslat megvalósítása a gyakorlatban,
- a passzív: egy bekövetkezett hiba, nem-megfelelés, selejt, panasz, reklamáció kezelése.

A PDCA ciklus egy körfolyamat, amely következő egymásra épülő fázisokat tartalmazza:

P (plan): tervezd meg

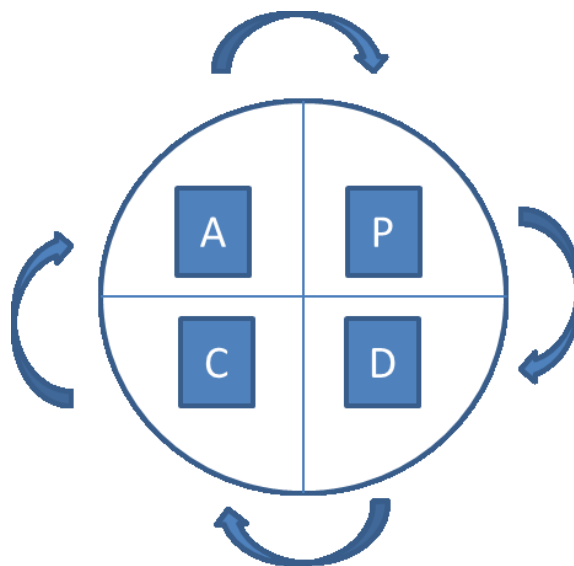
D (do): csináld meg/hajtsd végre

C (check): ellen őrizd le

A (act/adjust): avatkozz be/vezesd be

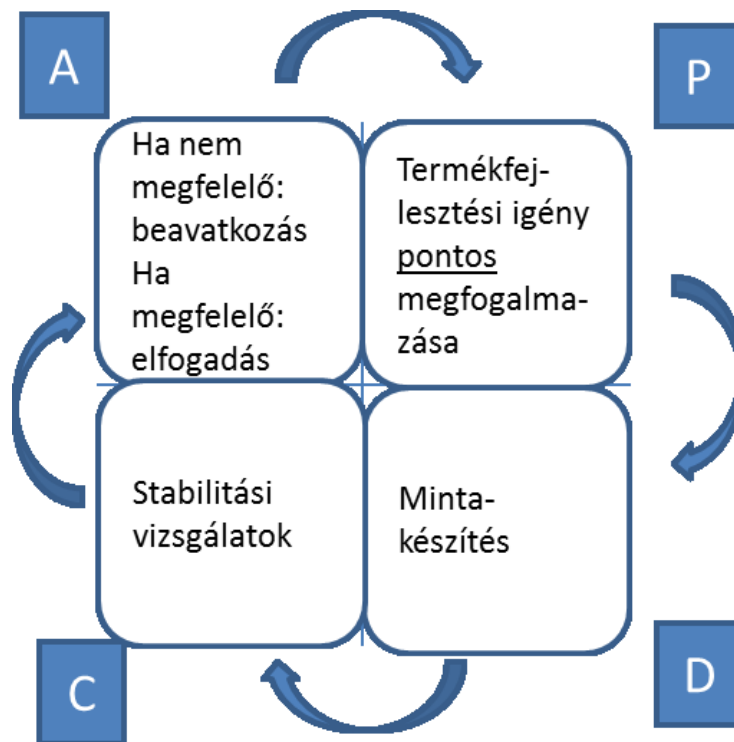
A PDCA teljeskörűen át kell fogja azt a rendszert, amelyben alkalmazzák, azaz valamennyi szintet (felsővezetés, közvetlen folyamatirányítás, végrehajtás), és valamennyi területet (pl. pénzügyi, logisztikai, humán erőforrás is) magában kell foglalja.

Ábrázolás:



### Példa:

Az előző termékfejlesztés folyamatának a támogatására, hatékonyságának növelésére, valamint a folyamat átláthatóságának javítására is alkalmazható módszer.



### 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.
- Csóka Ildikó, Kovács Anita (2015): Minőségmenedzsment, minőségbiztosítás 2015, TÁMOP-4.2.1.D-15/1/KONV-2015-0002

- *Balogh A.*, Minőségfejlesztést támogató technikák és a minőség gazdasági elemzése, BME oktatási segédanyag Minőségügyi Mérnök - Minőségügyi Menedzser felsőszintű szaktanfolyam, BME Mérnöktovábbképző Intézet 2011.

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



BEFECTETÉS A JÖVŐBE