

4. fejezet címe: Minőségfejlesztési módszerek technikák III.:hibaelemző módszerek

1. lecke Ok-hatás diagram (Ishikawa diagram)

Elsajátítási idő: 30 perc

Az ok-okozati elemzések, leggyakrabban alkalmazott módszere. Kiterjedő vizsgálat az okok felderítésére.

Egy adott okozat v. probléma lehetséges okainak ötletbörze keretében történő összegyűjtése, majd azok csoportosítása és ábrázolása. Amikor a hatás összes okát meghatároztuk, a hatás csökkentésére megteesszük az intézkedéseket.

Célja: hogy összegyűjtse az összes befolyásoló tényezőt

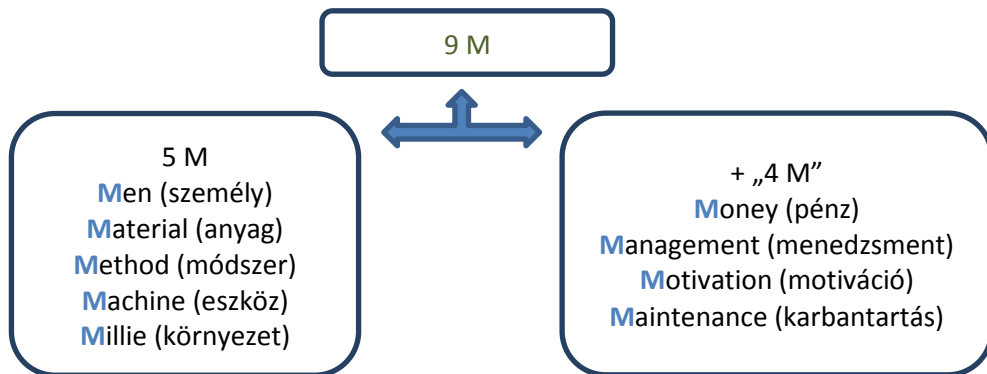
a TELJESKÖRŰSÉG, nem a kritikus, tipikus stb. tényezők kiemelése, elválasztása

Menete

1. Meghatározzuk a okozatot (hibát, problémát) majd megállapítjuk azokat a fő okokat, tényezőket melyek hatással vannak az okozatra. Ezeket a tényezőket csoportosítják, osztályokat hoznak létre.
2. Meghatározzuk az ún. gyökér-okokat: azokat a kisebb tényezőket, okokat, melyek az egyes fő tényezőkön belül előidézhetik a problémát.
3. Az összes gyökér-ok feltérképezése után, a gyökér-okok megszüntetésére v. csökkentésére meg kell tenni a megfelelő intézkedéseket.

Tényező-csoport meghatározásának módjai (2 félé):

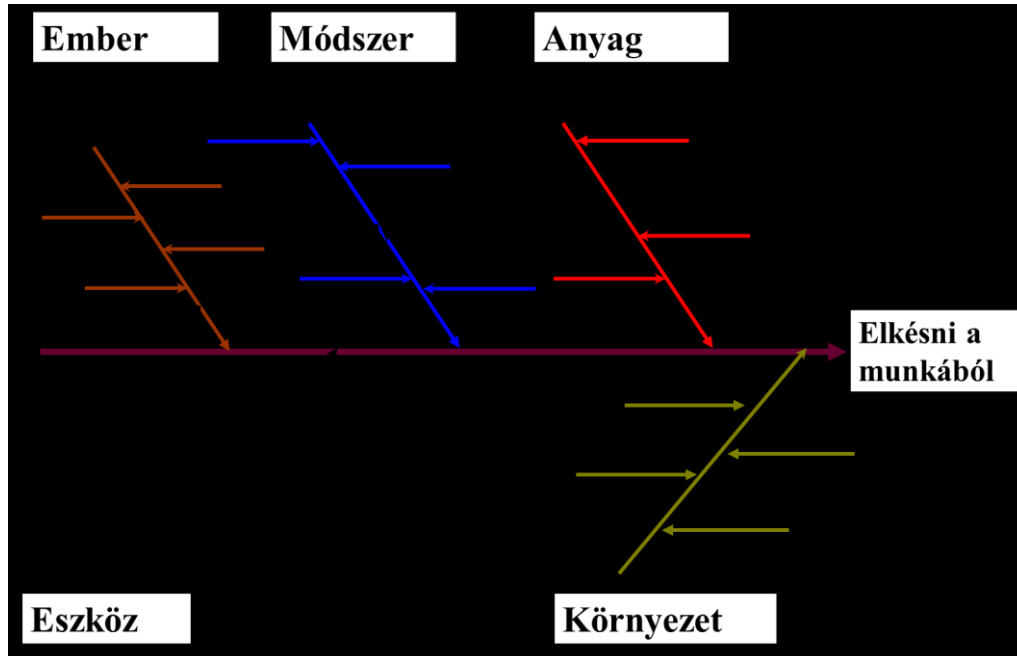
1. 5 „M” szerint: emberi tényező, módszer, technikai-műszaki feltételek, anyag, mérés
A leggyakrabban alkalmazott (fő)kategóriák: Ember (Men), Környezet (Millie), Módszer (Method), Anyag (Material), Gép (Machine). Az 5 „M” kiegészíthető (lásd ábra) további kategóriákkal szükség szerint (9 „M”)

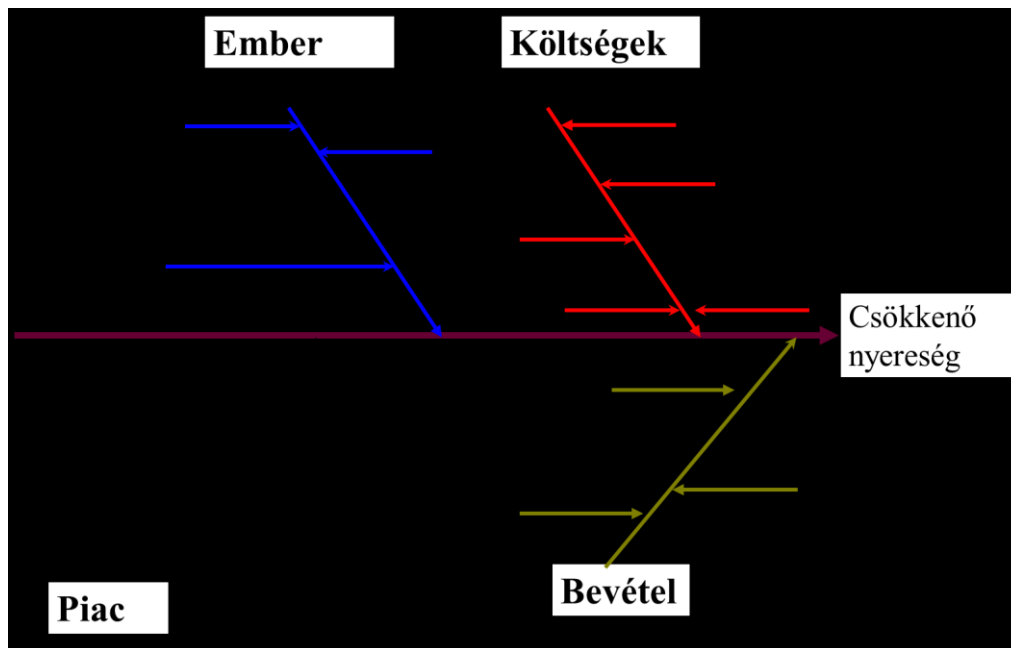


2. A folyamat logikai sorrendje alapján: pl. piaci igények, tervezés-fejlesztés, beszerzés, gyártáselőkészítés, a gyártás és egyes rész- ill. kisegítő folyamatai

Az alábbi ábrák két esetpéldát mutatnak be az Ishikawa diagram alkalmazására.

Példa: **5M** szerint





Ezt a módszert halszájka diagramnak is nevezik. Ezt az elnevezést az ábrázolásáról kapta. Ez egy hosszadalmasabb, több időt igénylő technika, hiszen nagyon fontos, hogy az összes ok, - amely befolyásolja a vizsgált problémát – meghatározásra kerüljön.

A módszer alkalmazási területe

- régóta fennálló probléma, hiba kiküszöbölése az összes ok feltárásának segítségével
- tapasztalatok összegyűjtése
- új megfigyelések, összefüggések meghatározása
- termékfejlesztés során kiindulásként az összes befolyásoló tényező feltérképezése
- gyártási folyamatok létrehozásához, gyártásközi ellenőrzéshez kiindulópont
- a szolgáltatás minőségét befolyásoló tényezők meghatározása

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.
- *Minőség és Megbízhatóság folyóirat*, 2017/2, *Minőségtechnikák*, 178-190
- *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.

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

SZÉCHENYI 2020



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE