

I. fejezet: A minőségügyi gondolkodás alapjai

2. lecke: A minőségügy fejlődése: történeti és tartalmi áttekintés a minőség ellenőrzéstől a minőségirányításig

Elsajátítási idő: 15 perc

A minőség fejlesztéséhez kapcsolható források az őskortól fellelhetők, ahol értelemszerűen a vadászat céljából használt eszközök alkalmasságának fejlesztéséről, tökéletesítéséről beszélünk.

Hammurabi Törvénykönyve – szavatosság előfutára és utólagosan büntet valamilyen „nem megfelelés” esetén, amely lássuk be kevésbé vigasztalja a károsultakat (pl. „Ha egy építőmester házat épít egy férfinak, de nem készíti elég erősre, és a ház összedől és megöli a ház tulajdonosát, akkor az építőmestert öljék meg.”).

Az ókori piramis építések munkamegosztása és az ún. „Halál Könyve”, már egyfajta termék és folyamatszabályozásnak tekinthetők.

A római utak minősége híres, a szabványosítást vetíti előre.

A védjegy őseként tekintünk Kína első császára, „Csin Szi-huang-ti” idejéből arra a rendelkezésre, miszerint minden terméket jelölni kellett, amivel a beszállítót be lehetett azonosítani.

Megjelennek később a termékek minőségét jelző védjegyek, fémjelzések, majd az egyéni mérhetőség/felelősség „mestermunka” mellett a céhek megalakulásával a feladatok felosztásra kerülnek egy-egy termék kialakítása során. A felelősség is megoszlik, közös „szervezeti” minőség van, a feladatok egyikévé válik a termék minőségének ellenőrzése mielőtt az a piacra kerül.

A tömeggyártás megjelenésével a szervezetfejlődés egyik elemeként kialakul a minőségellenőri munkakör és a termékek szűrőpróba szerű ellenőrzése.

Henry Ford és Frederick W. Taylor nevei ismerősen csenghetnek más szervezeti működéssel kapcsolatos tanulmányokból: a tervezés, termelés, javítás, ellenőrzés felelősségi köreinek elkülönítésével kialakul a - ekkor a hibát vétő dolgozók büntetésére szolgáló és utólag (termék elkészítését követő) végzett - minőség-ellenőrzés. Ezzel együtt hibás termékek kijuthattak a piacra.

Következő fejlődési stádiumnak tekintjük a gyártásközi ellenőrzés, azaz a folyamat közben történő hibafeltárás és módosítás bevezetését a sorozatos selejtyártás helyett, amely jelentős költséggel is járt sok egyéb kár mellett. A statisztikai minőségellenőrzés megjelenésével pedig reprezentatív mintavétellel igazolták a gyártási tétel megfelelőségét. Itt jelenik meg először (Walter A. Shewhart nevéhez fűződően) a PDCA ciklus.

Dr. W. Edwards Deming (amerikai, aki japán mérnököket képzett a II. világháborút követően) nevéhez kapcsolódik a statisztikai minőség szabályozás, illetve az a megközelítés, hogy a minőség a felsőbb szintű menedzsment tetteinek és döntéseinek, nem pedig a munkások cselekedeteinek a következménye.

Demingtől hallották:

Ha nem tudod folyamatként leírni, amit csinálsz, nem tudod, mit csinálsz.

A minőség szabályozás korában tehát még mindig a minőségi problémák feltárása, homogén termék előállítás a cél, kevesebb ellenőrzéssel és költséggel, de már a teljeskörűség (lásd később TQM) és a vezetői felelősség már megjelenik.

Újabb szereplők lépnek színre a minőség tanúsítások megjelenésével, azaz a gyártón kívüli független minősítések rendszerével (szabványok megjelenése). A szabványok lényege, hogy összehangolatlanul működő – de már jórészt meglévő – rendszer elemek egységes logikai rend szerint kezdjenek el működni, kiküszöbölve ezzel a minőség ingadozását. Ez az adott szabvány szerinti minőség biztosítás meglétét jelenti, azaz a termékek és szolgáltatások mindig ugyanolyan lépések szerinti előállítását/megvalósítását. Ez már majdnem a szervezet egészére kiterjedő; a hibák kialakulásának megelőzését szolgáló, rendszerben való gondolkodást jelent. Abban a tekintetben nem teljes körű, mert nem foglalja magában alapértelmezetten a piaci/vevői igényeket (azaz, ha pl. egy szervezet ISO-t vezet be, de pl. az ágazati jogszabályokat megszegi, akkor tevékenységét felfüggeszthetik, a meglévő rendszer ellenére; vagy ha nem versenyképes terméket állít elő változatlan minőségben, de azt nem tudja eladni, szintén nem életképes).

A szabványok (ISO, HACCP, CE stb.) szerint való működés, alapvetően szabálykövető kultúrára épül; feltételezi, hogy amennyiben dokumentált és rögzített a helyes működés, akkor annak megvalósítása is garantált. Az európai szervezetek jellemzően különböző

szabványok szerinti működéssel igazolják termékeik/szolgáltatásaik minőségét. Kérdés, hogy versenyképességük tekintetében ez mire elég? Ne feledjük a Shiba szerinti minőségszinteket, ez még a minőség 1. szintje!

Az amerikai kontinensen az erős vezetés/menedzsment központúság jellemző. Kulcsszavak: teljes körű vállalati innováció, erős és hatékony menedzsmenttámogatással. Hangsúly: vevői elégedettség + szervezeti működés folyamatos fejlesztése az alapértelmezettnek vett műszaki minőség biztosítása talaján. A minőségfejlesztésre irányuló kezdeményezés fentről indul (emlékeztető, Deming: a vezetés vagy a dolgozó felelőssége-e a hiba), vevői elemzések alapján stratégiához kapcsolódik és végrehajtása a szervezet egészére kiterjed. Ez a minőségirányítás lényege. Ez a Teljeskörű Minőségirányítás (TQM) filozófia alapja = olyan „menedzsment filozófia”, melyben a minőség alapvető üzleti stratégia (lásd később részletesen).

A japán kultúrában alulról építkező a rendszer; az egyéni ötletek támogatására, az azonos termék előállításával foglalkozók hatékony együttműködésére, a szorgalmas, elkötelezett munkára, a közösségért érzett felelősségre, a munkaerőkölsre, a tökéletességre törekvésre, a mások tiszteletére támaszkodó minőségi körökben hisznek. „Teljes körű minőség szabályozás” (TQC) – alapúnak nevezik rendszereiket, melynek lényege a „piactól piacig” (piackutatáson alapuló) működés szabályozása. Minőségfilozófiájuk a folyamatos minőségfejlesztés (Continuous Quality Improvement” = CQI, lásd később), abban a hitben, hogy minden fejleszhető tovább.

Érdekességképpen megjegyzem: amerikai minőségügyi guruk találták ki (lásd TQM) és az őket meghívó és tőlük ezt a gondolkodást gyorsan megtanuló/adaptáló japánok kezdték el alkalmazni és elterjeszteni világszerte (majd ezután az amerikaiak is, csak később...). Kérdés: ez a külső környezethez való alkalmazkodás és annak gyorsaságának témaköre?

A továbbiakban ezen alapfogalmak és meghatározások mentén lépünk tovább és a következő fejezetben bemutatunk néhány elemi termék/folyamat szinten és szervezeti szinten is megvalósítható minőségfejlesztési technikát.

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