

5. fejezet: Minőségirányítási rendszerek és modellek I.:TQC - CQI filozófia, TQM filozófia

1 lecke: TQC (Total Quality Control) és CQI (Countinous Quality Improvement) filozófia jellemzése

Elsajátítási idő: 30 perc

A folyamatos minőségfejlesztés modellje a FOLYAMATOK-ra fókuszál jellemzően és nem az egyénekre vagy a szervezetre. Része a TQM filozófiának.

Hitvallása: a problémák zöme a folyamatokban és nem az emberekben van. A hibákat sokkal inkább a nem megfelelően kialakított folyamatok, vezetési hibák, a nem eléggé világos célok okozzák.

Szervezetek esetében olyan kultúrákban hangsúlyos, ahol a vezetői és munkavállalói elköteleződés, a közös cél gyakorlatilag alapértelmezett (japánok).

Olyan ágazatokban továbbá, ahol szabályozott környezetben kritérium/standard típusú elvárások jellemzőek (pl. egészségügy) és annak feladatnak adott környezetben való megvalósítása során a folyamatok folyamatos fejlesztése szükséges/lehetséges; ráadásul a magas műszaki tartalom és szakértelem szükségessége miatt a vevői (ez esetben betegek) elégedettsége lényeges elem ugyan, de a felelősség kérdése az egészségügyi szolgáltatónál van.

Hangsúlyt helyez az objektív adatok szükségességére a folyamatok elemzése és fejlesztése céljából.

Mit kell tudni a szüntelen javításhoz?

- milyen folyamataink vannak,
- mérni kell, hogy milyen a teljesítményük,
- meg kell érteni, hogy miért olyan ez a teljesítmény, amilyen?

A 6 lépcsős folyamat-javítási modell

A 6 lépésből álló modell első 4 lépésében megépítjük az alapokat ahhoz, hogy megértsük a folyamat kritikus dimenzióit; biztosítja, hogy tudjuk, mik a folyamatok, hogy mérhessük milyen jól teljesítenek, és megértsük, miért teljesítenek úgy ahogy teszik.

Első lépésben definiáljuk a problémát a folyamat összefüggésében

- azonosítsuk a terméket/ termékeket,
- azonosítsuk a vevőket,
- definiáljuk a vevők igényeit,
- azonosítsuk a fent említett termékeket előállító folyamatokat,
- azonosítsuk a folyamatok gazdáját/gazdait.

Második lépés: a folyamat azonosítása és dokumentálása

- azonosítsuk a folyamat résztvevőit (név szerint, betöltött poszt vagy szervezet szerint),
- a folyamat valamennyi résztvevőjénél biztosítsuk, hogy érti mind a folyamat valamennyi lépését, mind az egyéni szerepköröket,
- azonosítsuk a nem hatékony, pazarló és fölösleges ismétléseket tartalmazó lépéseket,
- kínáljunk keretet a folyamatmérések definiálására.

Harmadik lépés: mérjük a teljesítményt

- mennyiségileg meg kell határozni, hogy a rendszer milyen jól (vagy milyen rosszul) teljesít
 - folyamatok esetében: tevékenységek, változók, munkaszakaszok
 - termék: termékjellemzők, amelyeket a vevő kíván, termékjellemzőket, amelyeket a folyamat valójában felmutat,
 - végeredmény: a folyamat végső hatását definiálják, és attól függenek, hogy mit tesz a vevő a termékkel vagy a szolgáltatással.
- A vevő elégedettsége a végeredmény kulcsfontosságú mércéje.

Negyedik lépés: a "miérték" megértése

Az erre szolgáló eszközök a II. fejezetben bemutatásra kerülnek: pl. Pareto elemzés, ok- és okozati elemzés, hisztogramok, ellenőrző kártyák stb.

Ezeket a lépéseket követően kerülhet sor a javaslatok és megoldások kifejlesztése és kipróbálására

(5. lépés):

- tervezzünk meg és végezzünk kísérleteket a 4. lépésben megállapított ok-okozati kapcsolatok megerősítésére

- tervezzük kísérleteket az 5. lépésben kifejlesztett javaslatok és megoldások kipróbálására is, mielőtt azokat átültetnénk a gyakorlatba („pilot study”)

Hatodik lépés: a megoldások gyakorlati alkalmazása és értékelése

Az 5. lépés során azonosított és megerősített megoldások eltervezése és gyakorlati alkalmazása; mérjük és értékeljük a megjavított folyamat hatékonyságát.

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