

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

2. lecke: A teljes körű minőségirányítás (TQM) modellje

Elsajátítási idő: 30 perc

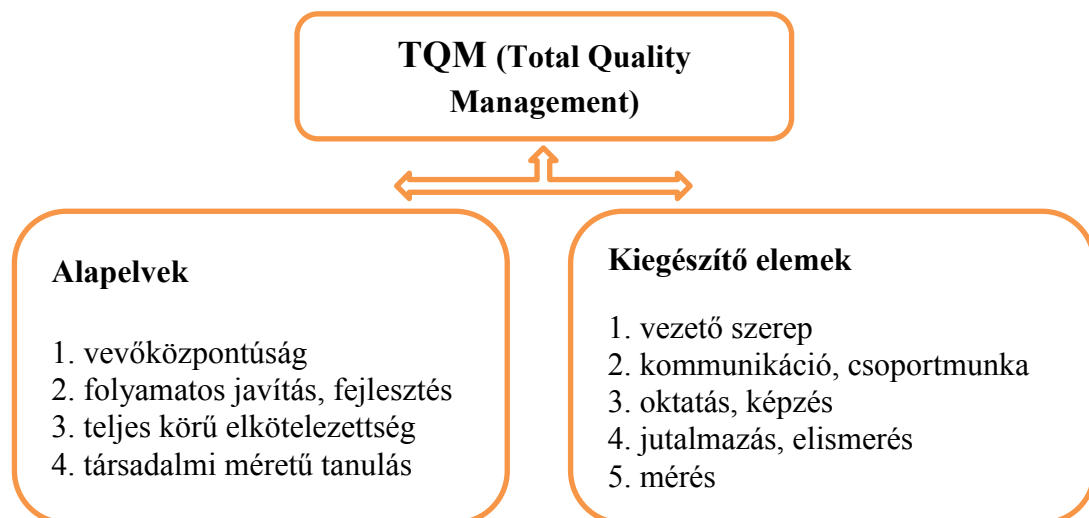
A TQM meghatározása

A teljes körű minőségmenedzsment (TQM) olyan módszer, amelynek középpontjában a minőség áll, a szervezet valamennyi tagjának részvételén alapul, és hosszú távú sikerekre törekszik a fogyasztó elégedettségének, valamint a vállalat összes tagja és a társadalom hasznának figyelembevételével. Minimálisan tehát három fő érdekelt („stakeholder”) csoportot definiál (fogyasztó, saját munkavállalók, társadalmi környezet), akik igényeinek kielégítésére állít elő/valósít meg szakmailag megalapozott minőségű (naturális minőség!) terméket/szolgáltatást. A minőségi működés esszenciájaként továbbá megfogalmazza a hosszú távú siker vízióját.

A filozófia lényege, hogy a minőség alapvető üzleti stratégia; a TQM alkalmazásával született termékek és szolgáltatások teljességgel kielégítik mind a belső, mind a külső vevőket azáltal, hogy megfelelnek kimondott és kimondatlan elvárásaiknak (Shiba féle 4. szint).

Alapja, hogy a minőség megvalósítása elsősorban vezetői feladat; középpontjában a (1) vevőközpontúság, (2) a munkatársak elkötelezettsége és (3) a folyamatos javítás áll.

A folyamatos javítás célját 4 alapelv és további kiegészítő elemek mentén tartja megvalósíthatónak.



Alapelvek

Vevőközpontúság: A szervezetnek a vevők igényeinek kielégítésére kell összpontosítania. Ehhez szükséges: a külső és belső vevői igények felmérése, elemzése, megértése, a változó vevői igényekre való reagálás és ehhez az erőforrások biztosítása.

Folyamatos javítás és fejlesztés: A munka egymással szorosan összekapcsolódó lépések és tevékenységek sorozatának végeredménye; a folyamat végén egy kimenet (szolgáltatás vagy termék) születik. A folyamatok monitorozása, az eltérések csökkentése, a folyamat megbízhatóságának javítása szükséges ahhoz, hogy a kívánt kimenetet (eredményt/terméket/szolgáltatást) kapjuk, eltérés nélkül. Ha az eltéréseket minimalizáltuk, és az összeredmény még mindig elfogadhatatlan, akkor újratervezés szükséges, hogy még jobban közelítsünk a vevői igényekhez. Cél, a folyamatos versenyképes pozíció megteremtése és megtartása a folyamatok folyamatos javításának napi gyakorlatban történő széles körű alkalmazásával.

Teljes körű elkötelezettség és részvétel: a minőség a szervezet felső szintű vezetőinek aktív irányításával kezdődik; akik hasznosítják a szervezet valamennyi alkalmazottjának tudását. Az alkalmazottak minden szinten széles körű jogosítvánnyal rendelkeznek ahhoz, hogy javítsák termékeiket és folyamataikat, új és rugalmas munkastruktúrákat alakíthatnak ki a folyamatok javítására és a vevők igényeinek kielégítésére. A folyamatba egyre inkább bekapcsolódnak a külső vevők/partnerek („co-creation” termékek/szolgáltatások).

Társadalmi méretű tanulás: a jól bevált módszerek másokkal való megosztásának gyakorlatát jelenti, az üzleti élet számára a minőségkultúra megteremtését, megfelelő külső társkapcsolatok kiépítését fogyasztókkal, beszállítókkal, versenytársakkal és a társadalommal.

Kiegészítő elemek

Vezető szerep:

A vállalatvezetők példát mutatnak, alkalmazzák a TQM eszközeit és nyelvezetét, megkövetelik a konkrét adatok felhasználását, és elismerésben részesítik azokat, akik sikeresen alkalmazzák a TQM koncepcióit. A vezetőnek tudatában kell lennie, hogy a vevők igényei mit követelnek a szervezettől, és a versenyképesség megőrzése érdekében mit kell tenni.

Oktatás és képzés:

A minőség az alkalmazottak mindegyikének rátermettségén, képességein alapszik és azon, hogy értsék: mit kívánnak tőlük. A minden alkalmazottra kiterjedő oktatás és képzés biztosítja

azokat az információkat, amelyekre szükségük van a szervezet küldetésével, jövőképével, haladási irányával és stratégiájával kapcsolatban, továbbá itt szerezhetik meg azokat a készségeket, amelyekre a minőség javításához, a hatékonyság és a teljesítmény növeléséhez és a problémák megoldásához szükségük van. Cél: egész cégen belül közös nyelvet és közös eszköztárat használjanak és rendelkezzenek a folyamatos fejlesztéshez és javításhoz szükséges ismeretekkel és készségekkel.

Kommunikáció: Cél, hogy az összes munkatárs értse a változás iránti elkötelezettség fontosságát, a vezetőknek személyesen kell találkozniuk a munkatársaikkal, hogy megosszák az információkat, irányt mutassanak, és válaszoljanak a felmerülő kérdésekre.

Jutalmazás és elismerés: El kell ismerni és jutalmazni kell azokat az egyéneket és a csoportokat, akik sikeresen alkalmazzák a minőségmenedzsment eszközöket és sikeresen fejlesztik a folyamatokat.

Ennek célja, hogy a szervezet többi tagja is tudja, mik az elvárások és, hogy követendő példákat mutasson be.

Mérés: az egész minőségfejlesztés alapja, hogy a minőséget mérhető adatokból felépülő indikátorokkal jellemezzük és ezzel mérhetővé tegyük ezt a fogalmat. Indikátorokkal jellemezhető a minőség mind a naturális. mind az értékítélet alapú megközelítés szerint. Mélni kell tehát a vevők elégedettségének fokát, hogy meghatározhassuk: milyen mértékben elégítjük ki szükségleteiket.

Ezekre a vezetési/szervezetműködtetési alapelvekre épülnek a konkrét szervezeti kiválóság modellek és minőségirányítási rendszerek (lásd később).

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