



TÖRÖKSZENTMIKLÓS VÁROS ÖNKORMÁNYZATA

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS (PQM) ÉS MONITORING ISMERETEK

Mi a minőség?

- ▣ „Az egyformaság és a megbízhatóság előre látható szintje alacsony költségek mellett és a piacnak megfelelően:" - Deming
- ▣ „Ami megfelelően használható." - Juran
- ▣ „Megfelelés a követelményeknek." - Crosby
- ▣ „A termelő és szolgáltató rendszerek összekapcsolása a vevő elvárásainak kielégítésére a leggazdaságosabb módon." - Feigenbaum
- ▣ A minőség a tervezés érdeme." - Taguchi

Mi a minőség? 2.

„A MINŐSÉG lényegében a szervezetrányítás egy módja. Akárcsak a pénzügy és a marketing, a minőség a modern vezetéstudomány lényeges elemévé lett. A hatékonyság a minőség biztosításában az ipari vezetés hatékonyságának szükséges feltételévé vált.”

Armond V. Feigenbaum, Total Quality Control, harmadik kiadás.

A minőségbiztosítás és – irányítás célja és feladata:

- megfelelni a társadalmi követelményeknek, elvárásoknak (elsősorban a törvényeknek, jogszabályoknak),
- megfelelni a vevő követelményeinek,
- megfelelni (ha van ilyen követelmény) a szabvány követelményeinek,
- megfelelni saját adottságainknak.

D.A. Garvin szerint a minőség- irányítás fő céljai lehetnek:

- ▣ az értékesítés növelése (a piaci pozíciók megerősítése, a vevői megelégedettség növelése, a régi vevők megtartása, új vevők megszerzése, hiszen a fogyasztók számára biztonságot és jobb minőséget kínál.)
- ▣ költségmegtakarítás (a termelékenység növelése, a „rossz minőség költségeinek” csökkentése, hiszen pl. az ISO 9001-szerint tevékenykedő szállító megtakarítja az utólagos javításokkal, a visszárúval és a selejttel kapcsolatos költségeket.)

Ezt a minőségközpontú rendszerszabványok (pl. ISO 9001) bevezetésével érhetik el legkönnyebben.

Mi a szabvány?

- ▣ Rendszeresen ismétlődő műszaki-gazdasági tevékenységek
- ▣ optimális végrehajtásának
- ▣ a mintája,
melyet
- ▣ konszenzussal alakítottak ki,
- ▣ jóváhagytak és
- ▣ hivatalosan közzétettek.

Jellemzői:

- ▣ Nemzetközi Szabványügyi Szervezet (ISO)
- ▣ ISO: görög szó, jelentése: *egyenlő vagy ugyanaz*
- ▣ Nemzetközi Minőségi Szabvány
- ▣ Az Amerikai Egyesült Államokban: ANSI/ASQC 9000
- ▣ A világ több mint 500.000 szervezetét már minősítették
- ▣ Folyamatközpontúság a változatlan minőség elérése érdekében

ISO 9001:2000 sorozat

- ▣ ISO 9000:2000
- ▣ ISO 9001:2000
- ▣ ISO 9004:2000

Kiegészítő szabványok

- ▣ ISO 10005 Minőség terv
- ▣ ISO 10013 Formai előírások
- ▣ ISO 19001:2002 Auditszabvány

Mi az ISO?

▣ Mi az ISO 9000 ?

- Három nemzetközi szabvány gyűjteménye (ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004)
- Nem termékszabvány
- Nem kötődik egyetlen iparághoz sem
- Jellemét tekintve általános

▣ Az ISO 9000 NEM

- nyújt megoldást a rövidtávú minőségi problémákra
- garancia a termékminőségre
- egy vállalati gazdálkodással foglalkozó kézikönyv
- egy átfogó vezetési mód, mint például a TQM

▣ Az ISO 9000

- egy folyamatirányítást célzó rendszer
- a minimum követelmény egy Minőségirányítási Rendszer létrehozására

Minőségirányítási rendszer

Rendszer a minőségpolitika és a minőségcélok megfogalmazásához valamint a célok eléréséhez.

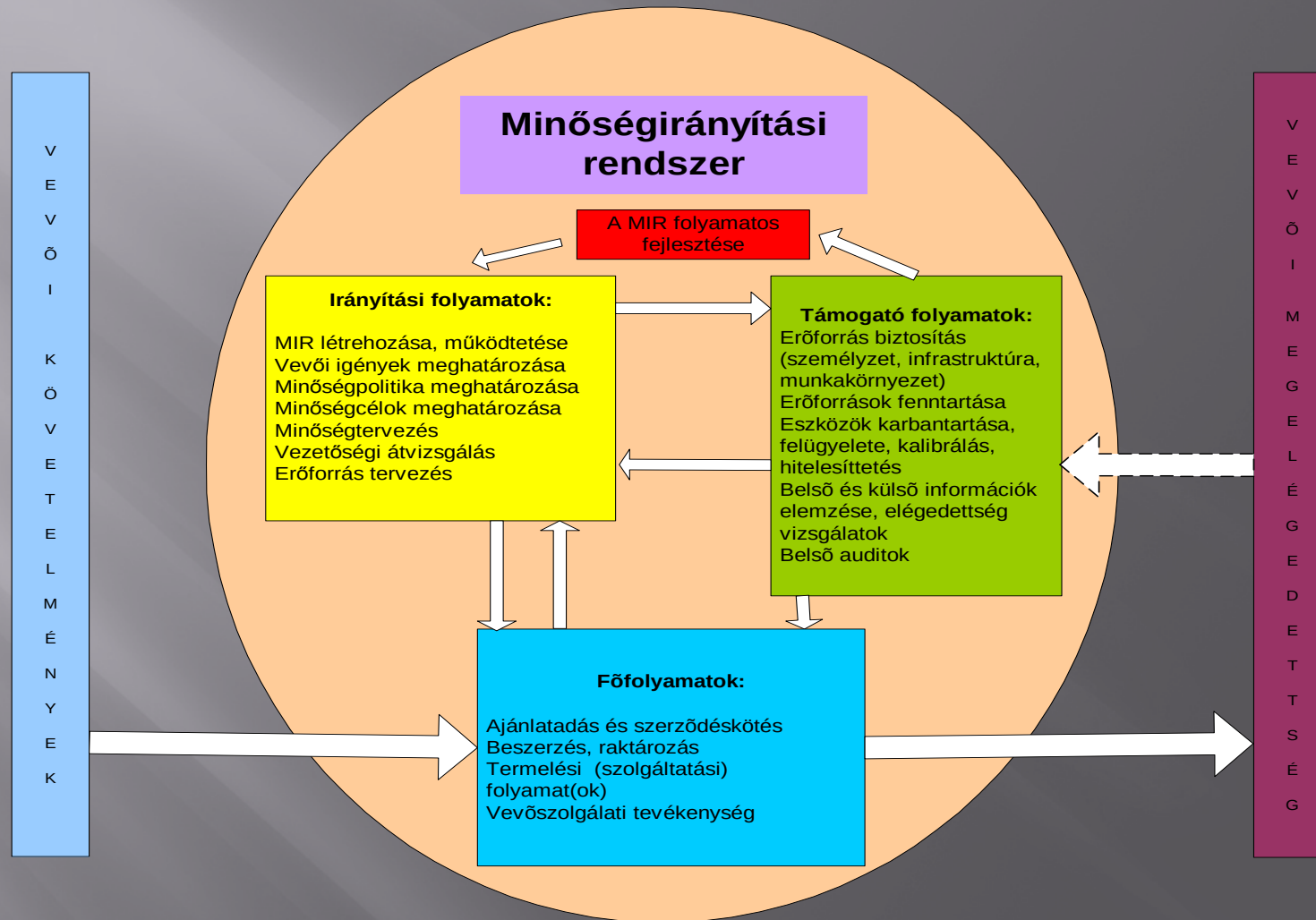
(ISO 9000:2000)

Mit szabályoz a minőségirányítási rendszer ?

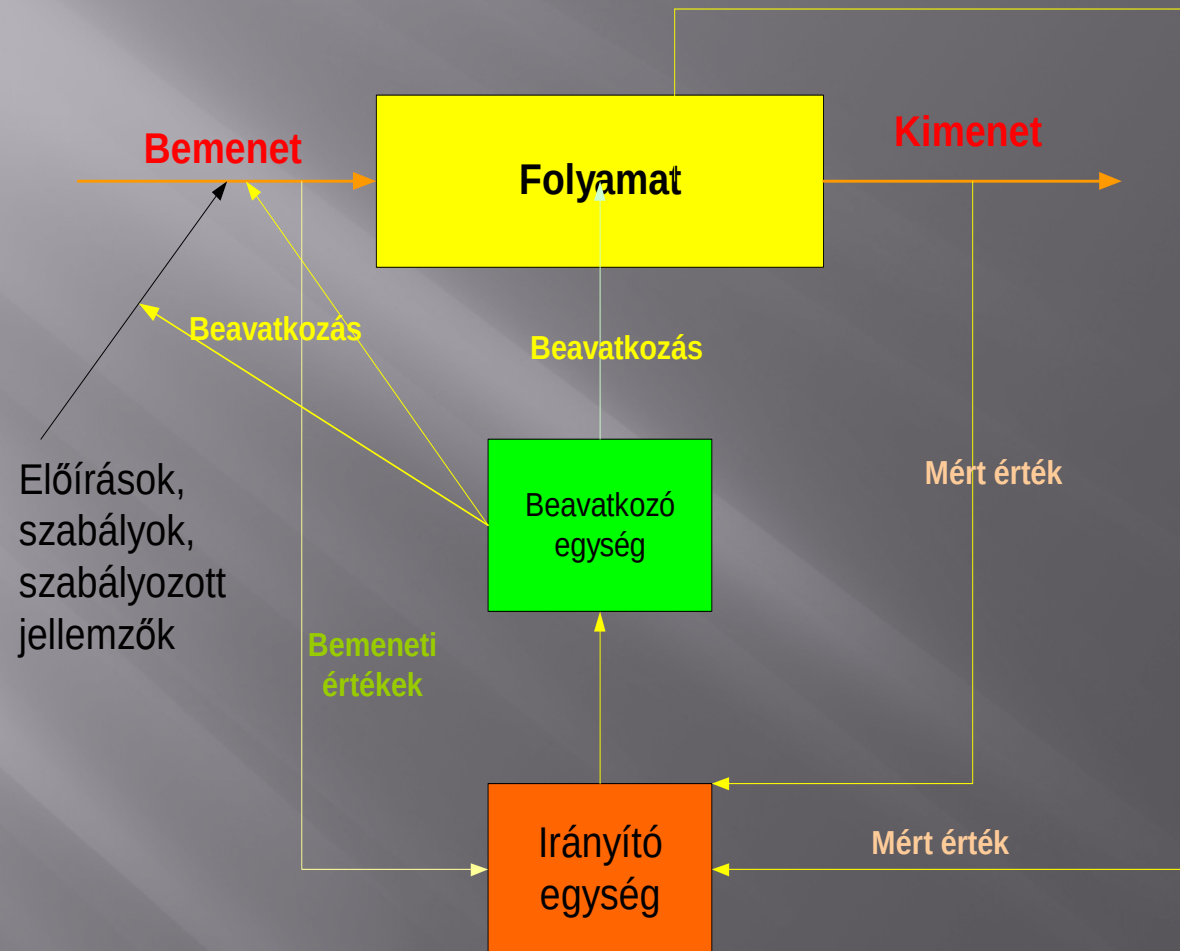
A szervezet fő-, irányítási és
támogató folyamatait!

- ▣ Az ISO 9001:2000 szabvány szerint 23 fő és 54 mellék pontban.

A minőségirányítási rendszer folyamatainak kapcsolatai



A minőségirányítás alapja a folyamatok szabályozása



Legfontosabb alapfogalmai:

- ▣ *Minőségirányítás (Quality management):* Az általános vezetési tevékenységnek az a része, amely a minőségpolitikát meghatározza és megvalósítja.

Megjegyzések:

1. A kívánt minőség elérése megköveteli a szervezet valamennyi tagjának elkötelezettségét és részvételét, de a minőségirányításért a felelősség a felső vezetőségre hárul.
2. Általában tartalmazza a minőségpolitika és a minőségcélok meghatározását, a minőségtervezést, a minőségszabályozást, a minőségbiztosítást és a minőségfejlesztést.

Legfontosabb alapfogalmi (folytatás):

- ▣ *Minőségpolitika (Quality policy)*: Egy szervezetnek a minőségre vonatkozó, a felső vezetés által hivatalosan megfogalmazott és kinyilvánított általános szándékai és irányvonala.
- ▣ *Minőségügyi rendszer (Quality system)*: A minőségirányítás megvalósításához szükséges szervezeti felépítés (struktúra), feladatkörök, eljárások, folyamatok és erőforrások összessége.

Legfontosabb alapfogalmi (folytatás):

- ▣ *Minősség szabályozás (Quality control):* a minőségirányításnak az a része, amely a minőségi követelmények teljesítésére összpontosít.
- ▣ *Minőségtervezés (Quality Planning):* a minőségirányításnak az a része, amely a minőségcélok kitűzésére, valamint a szükséges működési folyamatok és a velük kapcsolatos erőforrások meghatározására összpontosít, a minőségcélok elérése érdekében
- ▣ *Minőségbiztosítás (Quality assurance):* Mindazok a tervezett és rendszeres intézkedések, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a termék vagy a szolgáltatás a megadott minőségi követelményeket kielégítse és ezáltal elnyerjük a vevő bizalmát.

Legfontosabb alapfogalmi (folytatás):

- ▣ *Minőségfejlesztés (Development of Quality):*a minőségirányításnak az a része, amely a minőségi követelmények teljesítési képességének növelésére összpontosít.

MEGJEGYZÉS. A követelmények bármilyen szempontra vonatkozhatnak, pl. az eredményességre, a hatékonyságra vagy a nyomon követhetőségre.

- ▣ *Audit (Quality audit):*auditbizonyítékok nyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló módszeres, független és dokumentált **folyamat** annak meghatározására, hogy az auditkritériumok milyen mértékben teljesülnek.

Legfontosabb alapfogalmi (folytatás):

- ▣ *Hiba (Defect):* Az előírányzott felhasználási követelmények nem teljesülése.
Megjegyzés
 1. Ez a fogalom magában foglalja egy vagy több minőségi jellemzőnek az előírányzott felhasználási követelményektől való eltérését vagy hiányát.
 2. Az alapvető eltérés a "nem megfelelés" és a "hiba" között az, hogy az előírt követelmények eltérhetnek a szándékolt felhasználás követelményeitől.
- ▣ *Nem megfelelés (Nonconformity):* Az előírt követelmények nem teljesülése
Megjegyzés:
E meghatározás egy vagy több minőségi jellemzőnek, vagy a minőségügyi rendszer egy vagy több elemének az előírt követelményektől való eltérését, vagy hiányát jelenti.

Legfontosabb alapfogalmi (folytatás):

- ▣ *Megelőző tevékenység (preventive action):* tevékenység egy lehetséges **eltérés** vagy más nem kívánatos lehetséges helyzet okának kiküszöbölésére
 1. MEGJEGYZÉS. Egy lehetséges eltérésnek egynél több oka is lehet.
 2. MEGJEGYZÉS. A megelőző tevékenységet az eltérés előfordulásának, míg a **helyesbítő tevékenységet** az ismételt előfordulásnak megelőzésére hajtják végre.
- ▣ *Helyesbítés (correction):* tevékenység egy észlelt **eltérés** megszüntetésére
 1. MEGJEGYZÉS. A helyesbítés történhet egy **helyesbítő tevékenységhez** kapcsolódóan.
 2. MEGJEGYZÉS. A helyesbítés lehet például **újramunkálás** vagy **átsorolás**.

Legfontosabb alapfogalmi (folytatás):

- ▣ *Helyesbítő tevékenység (corrective action):* tevékenység egy észlelt eltérés vagy más nem kívánatos helyzet okának elkerülésére
 1. MEGJEGYZÉS. Egy eltérésnek egynél több oka is lehet.
 2. MEGJEGYZÉS. A helyesbítő tevékenységet az eltérés ismételt előfordulásának, míg a **megelőző tevékenységet** az előfordulásnak megelőzésére hajtják végre.
 3. MEGJEGYZÉS. A **javító tevékenység** más, mint a helyesbítő tevékenység.
- ▣ *Javítás:* tevékenység egy nem megfelelő **terméken**, hogy azt a szándék szerinti használatra elfogadhatóvá tegyék.

Minőségirányítás alapelvei 1.

Vevőközpontúság

A szervezetek vevőiktől függenek, ezért ismerniük kell jelen és jövőbeli vevőik szükségleteit, teljesíteniük kell a vevők követelményeit, és igyekezniük kell felülmúlni a vevők elvárásait.

Minőségirányítás alapelvei 2.

Vezetés

A vezetők gondoskodnak a szervezet céljainak és igazgatásának egységéről. Olyan belső környezetet hozzanak létre és tartsanak fenn, amelyben a munkatársak teljes mértékig részt vesznek a szervezet céljainak elérésében.

Minőségirányítás alapelvei 3.

A munkatársak bevonása

A szervezet lényegét minden szinten az emberek jelentik, és az ő teljes mértékű bevonásuk teszi lehetővé képességeik kihasználását a szervezet javára.

Minőségirányítás alapelvei 4.

Folyamatszemléletű megközelítés

A kívánt eredményt hatékonyabban lehet elérni, ha a tevékenységeket és a velük kapcsolatos erőforrásokat folyamatként irányítják.

Minőségirányítás alapelvei 5.

Rendszerszemlélet az irányításban

Az egymással összefüggő folyamatok rendszerként való azonosítása, megértése és irányítása hozzájárul ahhoz, hogy a szervezet eredményesen és hatékonyan érje el céljait.

Minőségirányítás alapelvei 6.

Folyamatos fejlesztés

A szervezet működésének átfogó, folyamatos fejlesztése legyen a szervezet állandó célja.

Minőségirányítás alapelvei 7.

Tényeken alapuló döntéshozatal

Az eredményes döntések az adatok és egyéb információ elemzésén alapulnak.

Minőségirányítás alapelvei 8.

**Kölcsönösen előnyös kapcsolatok a
(be)szállítókkal**

A szervezet és (be)szállítói kölcsönösen függnnek egymástól, és egy kölcsönösen előnyös kapcsolat fokozza mindkettejük értékteremtő képességét.

A megvalósítás legfontosabb feltételei:

- ✓ A felső vezetés egyértelmű **elkötelezettsége.**
- ✓ Az alkalmazottak **teljes körének** bevonása.

A megvalósítás lépései

- ▣ Előkészítés
- ▣ A minőségirányítási rendszer dokumentumainak elkészítése és beillesztése a folyamatokba.
- ▣ A dokumentumoknak megfelelő működés megkezdése.
- ▣ A minőségirányítási rendszer előauditja
- ▣ Tanúsító audit

Alapelvek

- ▣ „Írd le, amit csinálsz és csináld úgy!”
- ▣ „A fő szabály: a józan ész.”
- ▣ „A minőségügy nem a fegyelmezés és jutalmazás eszköze.”
- ▣ „Örülünk minden hibának.”
- ▣ „A mindenséggel mérd magad.”
- ▣ „Senki sem maradhat ki.”
- ▣ „A papírfelhasználás nem növekedhet!”

A minőségügyi célok ...

- meghatározása és kihirdetése a felső vezetőség feladata.
- megszervezése, segítségnyújtás a végrehajtásban a min. vezető feladata.
- végrehajtása a szervezet összes munkatársára vonatkozik.
- támogassák a szervezet üzleti céljait!
- segítsék a kitűzött minőségpolitika megvalósulását!
- irányuljanak a MIR rendszerben aktuálisan meglévő legnagyobb hiányosságok kiküszöbölésére!
- teljesülése legyen mérhető (vagy maguk a célok, vagy a hozzájuk kapcsolódó intézkedések által)!

Eredmények

- ▣ Rend
- ▣ Információ
- ▣ Minőség tudat
- ▣ Vevői megelégedettség
- ▣ Marketing, arculat
- ▣ Biztosabb válasz a kihívásokra

Szabályok auditáltaknak

- ☞ Ne rendezzenek látványos show-t
- ☞ Tekintsék az auditort partnerünknek
- ☞ A kérdésekre válaszoljanak röviden és tárgyilagosan
- ☞ Ismerjék az eljárásokat és folyamatokat, és tartsák kézben azokat
- ☞ Csak tipikus példákat mutassanak be, ne különleges eseteket
- ☞ Ne keressenek kifogásokat és ne állítsunk valótlanságokat
- ☞ Ismerjék el a megállapított eltéréseket és hibákat

Mit kell mindenkinek tudni, ismerni?

- ☞ A szervezeti felépítést
- ☞ A minőségpolitikát
- ☞ A szintjére vonatkozó minőségügyi célokat
- ☞ Mi az a MIR rendszer, és miért van, mit tartalmaz
- ☞ Mit is jelent az "ISO 9001"?
- ☞ Mi minden van a szervezeténél szabályozva, és ezek hol találhatók?
- ☞ Mi a MIR kézikönyv
- ☞ A saját beosztását, munkakörét, munkaköri leírását
- ☞ A saját munkájához tartozó dokumentumokat, törvényi és egyéb előírásokat
- ☞ Milyen munkakörök vannak a saját egységén belül, és kinek mi a munkája